

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN KTP ELEKTRONIK
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI
KABUPATEN KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Ujian Sarjana

Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

DINDA PUSPITASARI

125030118113026



**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2016**

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 25 Maret 2016

Dinda Puspitasari
125030118113026

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan didepan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 18 April 2016

Jam : 09.00 WIB

Skripsi atas nama : Dinda Puspitasari

Judul : Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kediri

Dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Anggota

Dr.Imam Hanafi, M.Si, MS

NIP. 19691002 199802 1 001

Dr. Suryadi

NIP.19601103 198702 1 001

Ketua

Anggota

Drs. Heru Ribawanto, MS

NIP.19520911 197903 1 002

Dr.Sarwono, M.Si

NIP.19570909 198403 1 002

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik Pada Dinas
Kependudukan Dan Pencacatan Sipil di Kabupaten Kediri

Disusun Oleh : Dinda Puspitasari

NIM : 125030118113026

Fakultas : Ilmu Adminsitasi

Jurusan : Ilmu Admisnitasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, Maret 2016

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota

Dr. Imam Hanafi, M.Si , MS

NIP. 19691002 199802 1 001

Dr. Suryadi, MS

NIP. 19601103 198702 1 001

MOTTO :

MAN JADDA WA JADDA

“SIAPA YANG BERSUNGGUH-SUNGGUH MAKA DIA AKAN BERHASIL”

MAN SHABARA ZHAFIRA

”BARANG SIAPA YANG BERSABAR AKAN BERUNTUNG”

*LIVE IS LIKE RIDING A BYCICLE , TO KEEP YOUR BALANCE, YOU MUST
KEEP MOVING*

-Albert Einstein-

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas kehadiran – Nya, yang telah melimpahkan cinta kasih – Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kediri.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Orang Tua tercinta, Ayahanda Maulan dan Ibu Siti Nurul Hidayahwati yang luar biasa yang selalu memberikan motivasi, semangat dan juga dukungan baik materiil maupun non materiil sepenuhnya dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih untuk nasehat, perhatian serta doa yang dipanjatkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Keluarga saya, mas Brian, mas Agil dan mbak Sari yang selalu mendukung saya, adiknya, dan doa yang tak henti-hentinya demi kelancaran skripsi adiknya.
2. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono , M.S selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Dr.Choirul Shaleh, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
4. Prof.Dr.Ir.Harijono,Mapp.So selaku ketua penyelenggara Universitas Brawijaya Kampus III Kediri.
5. Dr. Ir. Agus Suryanto, MS selaku Wakil 1 Bidang Akademik Universitas Brawijaya Kampus III Kediri, Drs.Sunaryo, M.Si, PhD selaku Wakil 2 Bidang Administrasi Umum Universitas Brawijaya Kampus III Kediri, Dr. Suryadi, M.S selaku Wakil 3 Bidang Kemahasiswaan Universitas Brawijaya Kampus

III Kediri beserta para staf dan karyawan pada Universitas Brawijaya Kampus III Kediri.

6. Bapak Dr.Sarwono, M.Si selaku Ketua Program Study Fakultas Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya.
7. Bapak Dr. Iman Hanafi, M.Si selaku Ketua Komisi dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan banyak waktu untuk membimbing, mengarahkan, dan selalu memberikan motivasi selama penyusunan skripsi.
8. Bapak Dr. Suryadi, M.S selaku Anggota Komisi dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan banyak waktu untuk membimbing, mengarahkan, dan selalu memberikan motivasi selama penyusunan skripsi.
9. Sahabat-sahabat saya , Okky Syahrizal Noor Saputra dan keluarganya Remarcables bersaudara, keluarga Kediri, teman seperjuangan (Yanti, Sintya, Bayu, Heny, Yuda, David, Zacky, Bakhrie, Bobby) yang selalu memberikan dukungan, semangat, bantuan, serta doa yang dipanjatkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Bapak Drs.Purwanto Adiprabowo selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kediri yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri beserta seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri yang telah membantu memberikan informasi kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
11. Serta seluruh pihak-pihak yang telah mendukung saya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Maret 2016

Penulis

RINGKASAN

Dinda Puspitasari, 2016, **Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kediri, Ketua Komisi Pembimbing Dr.Imam Hanafi, M.Si, MS , Anggota Komisi Pembimbing Dr.Suryadi, M.S**, 159 Hal + xvii

Penyelenggaraan pelayanan KTP Elektronik ini sudah dilakukan sejak tahun 2012 hingga saat ini, namun pelayanan yang diberikan masih belum maksimal. Ada beberapa hal yang perlu untuk diperbaiki sehingga pelayanan yang diberikan kedepannya dapat berjalan dengan lebih baik lagi, mengingat bahwa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat merupakan keharusan oleh penyelenggara pelayanan khususnya pelayanan KTP Elektronik, dalam hal ini adalah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri.

Penelitian ini menggunakan penelitian dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini adalah mengenai penyelenggaraan pelayanan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kediri dan mengenai faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan KTP Elektronik tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendiskripsikan penyelenggaraan pelayanan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri dan mengetahui serta mendiskripsikan faktor penghambat dalam proses penyelenggaraan pelayanan tersebut. Sumber data primer diambil melalui wawancara dan observasi langsung pada tempat penelitian serta instrument penelitian paling utama adalah peneliti sendiri.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari beberapa indikator pelayanan yang diteliti, masih ada bagian-bagian yang harus diperbaiki, yaitu mengenai kecepatan pelayanan jadwal penyelesaian pelayanan yang tidak konsisten, Mengenai sarana dan prasarana yang tersedia sudah cukup baik, namun karena terbatas jadi mengurangi kenyamanan pengguna ketika yang membutuhkan layanan banyak, belum adanya loket antrian juga belum ada arahan mengenai ruangan tempat pelayanan. Indikator lain seperti mekanisme pelayanan yang tidak berbelit-belit, kemampuan petugas dalam memberikan petugas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat sudah baik secara jelas, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan juga dapat dikatakan sangat baik. Sedangkan untuk faktor penghambat dalam penyelenggaraan tersebut antara lain dari faktor internal yaitu keterbatasan sumber daya manusia yang melakukan pelayanan, sedangkan faktor eksternal mengenai gangguan teknis dalam hal ini teknis pelayanan dan kurangnya optimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas, sehingga menyebabkan kesadaran masyarakat masih rendah.

Saran atau masukan yaitu penambahan aturan mengenai batas waktu kecepatan pelayanan dan juga mengenai jadwal penyelesaian pelayanan sehingga masyarakat mendapat kepastian pelayanan dengan jelas. Memperbaiki sarana dan

prasarana yang ada sehingga masyarakat tidak perlu kebingungan mengenai ruang pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kediri, peningkatan Sumber Daya Manusia khususnya yang berkenaan dengan teknologi informasi, mengembangkan website Dispendukcapil Kabupaten Kediri sehingga masyarakat dapat mengakses segala bentuk informasi mengenai kependudukan dan pencatatan sipil serta dapat dijadikan sebagai alat sosialisasi yang ampuh mengenai pentingnya KTP Elektronik itu sendiri, serta yang terakhir mengenai pengembangan yang diarahkan bukan hanya pada e-Government saja namun juga pada I-Government agar penyelenggaraan negara semakin efektif dan efisien yang tentunya membutuhkan kerjasama yang sinergis antar stakeholder.

Kata kunci : Pelayanan Publik, KTP Elektronik

SUMARRY

Dinda Puspitasari , 2016 *Implementation of Electronic Identity Card Services at the Department of Population and Civil Registration in Kediri* , Chairman of the Advisory Committee Dr.Imam Hanafi , M.Si , MS , Members of the Advisory Committee Dr.Suryadi , M: S , 159 Page + xvii

Organizer electronic id card has been started since 2012 until now , but the provision of services still not maximum .There are some things that need to be improved so the service that given the future can work better , given that the delivery of qualified to the community is mandatory by the services especially electronic id card , in this case is agencies population and civil registration district kediri

This research using research by a qualitative approach .Focus research is about the electronic id card in of population and civil registration district kediri and barrier of factors affecting the electronic id card .This report aims to review and to discribe the implementation serviceses of electronic id card in agency civil record district kediri and he knows and to discribe the barrier in the process of these services . Sources of primary data captured through interviews and direct observation in a research and primary research instrument is the researchers themselves .

The results show that the service of several the study , there are still a parts should be improved , which is the service resolution speed schedule services inconsistent , about facilities available is good enough , but since restricted so reduce users comfort when many need service , the absence of the queue have not yet been made about the hall where the direction of service .Other indicators such as the service which are good enough , the ability to provide officer in give information that the people need are good clearly , civility and friendliness officers to provide services can also be classified as well .While the barrier factor in the this include of the internal factor is to limited human resources ser ,while external factors on a technical problem in this technical services and lack of awareness about electronic id cards itselfvice.

Namely the additional advice of regulations on the time limit the speed of service and also on the schedule the completion of the service so that people got a certainty services with clear .Improving facilities and existing infrastructure so that people should not be confusion about the room service that were on the department of population and civil registration in the district of kediri , increasing human resources especially those relating to information technology , websites dispendukcapil develop the district of kediri so the public can access all forms of information on population and civil registration and can use as tools socialization that potent about the importance of electronic id card itself , as well as the latter about the development that is directed not only on e-government course but also on i-government to state administration increasingly effective and efficient which of course requires cooperation between stageholder.

Keyword: public service , electronic id cards

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN.....	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
KATAPENGANTAR.....	vi
RINGKASAN	viii
SUMMARY	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR FOTO.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kontribusi Penelitian	11
E. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
A. Penelitian Terdahulu.....	14
B. Administrasi Publik	24
1. Pengertian	24
2. Pergeseran Paradigma Administrasi Publik	24
a. <i>Old Public Adminsitration (OPA)</i>	25
b. <i>New Public Manajement (NPM)</i>	30
c. <i>New Public Service (NPS)</i>	32
C. Pelayanan Publik.....	34
1. Pengertian	34
2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	39
3. Prinsip, Asas dan Standart Pelayanan Publik	40
a. Prinsip Pelayanan Publik	40
b. Asas Pelayanan Publik	41
c. Standart Pelayanan Publik	42
4. Kualitas Pelayanan Publik	44

a. Pengertian	44
b. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	46
c. Index Kepuasan Masyarakat.....	47
D. E-Government	51
1. Pengertian	51
2. Tujuan.....	52
3. Konsep dan Klasifikasi dalam <i>e-Government</i>	55
4. Manfaat <i>e-Government</i>	56
5. Prinsip <i>e-Government</i>	57
E. Administrasi Kependudukan	58
1. Pengertian	58
2. Kartu Tanda Penduduk Elektronik	61
a. Pengertian	61
b. Manfaat e-KTP	63
c. Tata Cara Pembuatan e-KTP	64
BAB III METODE PENELITIAN	66
A. Jenis dan Metode Penelitian	66
B. Fokus Penelitian	67
C. Lokasi dan Situs Penelitian	68
D. Sumber Data	69
E. Teknik Pengumpulan Data.....	70
F. Instrumen Penelitian.....	73
G. Keabsahan Data	74
H. Analisis Data Penelitian.....	75
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	77
A. Gambaran Umum Kabupaten Kediri	77
1. Sejarah Singkat Kabupaten Kediri.....	77
2. Letak Geografis Kabupaten Kediri	79
3. Jumlah Penduduk Kabupaten Kediri	82
4. Sarana dan Prasarana pada Kabupaten Kediri	84
B. Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Kediri.....	85
1. Visi Pemerintah Kabupaten Kediri	85
2. Misi Pemerintah Kabupaten Kediri	86
C. Profile Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri	87
1. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri	87
2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan	

Sipil Kabupaten Kediri	88
3. Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah SKPD.....	89
a. Tujuan	89
b. Sasaran.....	89
4. Strategi dan Kebijakan.....	89
a. Strategi	89
b. Kebijakan.....	91
5. Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri	91
6. Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri	94
D. Penyajian Data Fokus Penelitian	100
1. Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri	100
a. Mekanisme Pelayanan	100
b. Kecepatan Pelayanan	113
c. Kepastian Jadwal Pelayanan.....	116
d. Kemampuan/kompetensi petugas pelayanan dalam Men berikan penjelasan/informasi.....	119
e. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	121
f. Sarana dan Prasarana	123
2. Faktor Penghambat yang mempengaruhi pelayanan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri	125
a. Faktor Internal	126
(a) Sumber Daya Manusia.....	126
b. Faktor Eksternal.....	127
(a) Gangguan Teknis	127
(b) Kurang Optimalnya Sosialisasi.....	128
E. Pembahasan	130
1. Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri	130
a. Mekanisme Pelayanan	134
b. Kecepatan Pelayanan	136
c. Kepastian Jadwal Pelayanan.....	138
d. Kemampuan/kompetensi petugas pelayanan dalam Men berikan penjelasan/informasi.....	140
e. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	142
f. Sarana dan Prasarana	143
2. Faktor Penghambat yang mempengaruhi pelayanan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan	

Sipil Kabupaten Kediri	146
a. Faktor Internal	146
(a) Sumber Daya Manusia.....	146
b. Faktor Eksternal.....	148
(a) Gangguan Teknis.....	148
(b) Kurang Optimalnya Sosialisasi.....	149
BAB V PENUTUP.....	152
A. Kesimpulan.....	152
B. Saran.....	153
DAFTAR PUSTAKA	156
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1	Jumlah Penduduk Kabupaten Kediri	5
2	Perbedaan Paradigma Administrasi Publik	33
3	Perbedaan Pelayanan Publik dan Privat.....	37
4	Data Kelurahan/Desa, RW dan RT di Kabupaten Kediri Tahun 2015	81
5	Jumlah Penduduk Kabupaten Kediri Tahun 2015	82
6	Jumlah Kepala keluarga di Kabupaten Kediri Tahun 2015	83
7	Anjang Jalan Aspal di Kabupaten Kediri Tahun 2010-2014	84
8	Kondisi Jalan di Kabupaten Kediri Tahun 2010-2014	85
9	Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Dispendukcapil Kabupaten Kediri	94
10	Jumlah Penduduk Wajib KTP Elektronik, Sudah Cetak dan Belum Cetak KTP Elektronik di Kabupaten Kediri Tahun 2015	102

DAFTAR FOTO

No	Judul	Halaman
1	Pegawai Melakukan Pelayanan KTP Elektronik dan Melakukan Proses Perekaman Sidik Jari, Iris Mata, Tanda Tangan Dan Pas Foto	110
2	Petugas Sedang Melakukan Pengecekan Data Melalui Sidik Jari	114
3	Petugas Sedang Memberikan Arahan Dan Penjelasan Kepada Masyarakat	120
4	Ruang Pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri	124

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1	Peta Wilayah Kabupaten Kediri.....	79
2	Bagan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri	93
3	Skema Pelayanan permohonan KTP Elektronik baru di Dispendukcapil Kabupaten Kediri	105
4	Skema Pelayanan permohonan KTP Elektronik hilang di Dispendukcapil Kabupaten Kediri	107
5	Skema Pelayanan permohonan KTP Elektronik salah/rusak di Dispendukcapil Kabupaten Kediri	109

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai Pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah termasuk didalamnya BUMN dan BUMD kepada masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan dasar masyarakatnya baik berbentuk barang publik maupun jasa publik berdasarkan Undang-Undang yang ada. Pelayanan publik dianggap penting oleh pemerintah sehingga perlu untuk membuat undang-undang yang berkenaan dengan pelayanan publik tersebut. Semangat pemerintah untuk melakukan pelayanan publik yang baik juga dalam rangka ingin mewujudkan tata pemerintahan yang baik, indikator pemerintahan yang baik tersebut salah satunya adalah terwujudnya pelayanan publik yang baik pula.

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang apa yang harus dilakukan pemerintah dalam proses pemberian pelayanan publik dengan berbagi prinsip, standart pelayanan harus dilakukan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, termasuk didalamnya bagaimana pemerintah harus berhubungan dengan instansi lain dalam rangka

menjalankan pemerintahan yang baik. Dalam Undang-Undang tersebut dijelaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik berdasarkan penjelasan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan administratif sudah jelas bahwa salah satu pelayanan yang wajib disediakan oleh pemerintah karena keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat secara luas. Pelayanan administratif meliputi:

- a) Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.

- b) Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Salah satu layanan administrasi yang mendasar dan penting adalah mengenai Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan menurut UU Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Administrasi Kependudukan memiliki beberapa komponen, salah satunya terdapat Dokumen Kependudukan. Dokumen Kependudukan adalah Dokumen Resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Salah satu dokumen kependudukan adalah Kartu Tanda Penduduk. KTP atau Kartu Tanda Penduduk adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Seiring dengan berjalannya waktu, pemerintah meluncurkan sebuah program KTP Elektronik atau E-KTP.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor

Induk Kependudukan Secara Nasional menjelaskan E-KTP atau KTP Elektronik adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan, pengurusan kepentingan pelayanan publik di Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, Lembaga Perbankan, dan swasta yang berkaitan dengan dan tidak terbatas pada perizinan, Usaha, Perdagangan, Jasa Perbankan, Asuransi, Perpajakan dan Pertanahan yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksanan.

Program E-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya. Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e-Government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau E-KTP.

Keppres No. 20 Tahun 2006 menjelaskan *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Peranan IT dalam proses bisnis membuat

organisasi berusaha untuk mengimplementasikan IT untuk proses terintegrasi. Hal tersebut sejalan dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses penataan administrasi kependudukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan itu sendiri adalah kualitas pelayanan merupakan totalitas segenap kemampuan yang di laksanakan untuk memberikan mutu terbaik atas keunggulan supaya memberikan hasil yang maksimal.

Kabupaten Kediri merupakan salah satu Kabupaten di Jawa Timur dengan jumlah penduduk yang besar. Dari 29 Kabupaten di Jawa Timur, Kabupaten Kediri selalu masuk kedalam 6 besar Kabupaten dengan penduduk terbanyak setelah Kabupaten Jember, Kabupaten Malang, Kabupaten Sidoarjo, Kabupaten Banyuwangi dan Kabupaten Pasuruan.

Tabel 1. Jumlah Penduduk Kabupaten Kediri

TAHUN	JUMLAH LAKI-LAKI	JUMLAH PEREMPUAN	JUMLAH KESELURUHAN
2009	759.373	744.776	1.504.149
2010	729.849	745.343	1.475.192
2011	731.224	745.966	1.477.190
2012	731.397	747.741	1.479.138
2013	723.115	713.724	1.436.839
2014	724.601	715.824	1.440.425

Sumber: diolah penulis dari Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur yang diakses melalui <http://disnakertransduk.jatimprov.go.id/>

Konsekuensi logis yang diterima adalah semakin banyak penduduk maka proses pelayanan membutuhkan persiapan yang jauh lebih kompleks, untuk itu lebih dibutuhkannya peran serta pemerintah yang mendalam untuk dapat menanggulangi permasalahan yang kemungkinan akan timbul agar pelayanan yang berkualitas KTP Elektronik di Kabupaten Kediri dapat dilaksanakan dengan baik. Peran Pemerintah Daerah Kabupaten Kediri penting dalam penyelenggaraan dan memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan dengan menunjuk Instansi-Instansi Pelaksana dalam urusan Administrasi Kependudukan.

Kewenangan untuk melaksanakan urusan Pemerintah Daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menurut Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 10 Tahun 2008 memiliki fungsi : perumusan kebijakan teknis, penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang, pembinaan dan pelaksanaan tugas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya. Begitupun seperti yang terjadi di Kabupaten Kediri. Pemerintah Kabupaten Kediri peran penting dalam penyelenggaraan dan memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan dengan menunjuk Instansi-Instansi Pelaksana dalam urusan Administrasi Kependudukan. Dalam hal ini yang memiliki kewenangan untuk melaksanakan urusan Pemerintah Daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sebagai Instansi yang disertai kewenangan untuk mengurus Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan standart pelayanan yang sudah tertera dalam Undang-Undang Pelayanan Publik. Mutu pelayanan publik yang diberikan tersebut harus memiliki kesesuaian antara pelayanan yang disediakan atau diberikan dengan kebutuhan yang memuaskan masyarakat atau kesesuaian dengan ketentuan standar pelayanan.

Dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, yaitu pada penelitian Rohman, Didik Fatkhur, Imam Hanafi, Minto Hadi tahun 2011 mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang). Kebijakan administrasi kependudukan terpadu dalam penelitian ini difokuskan pada pelayanan dasar KTP yang meliputi: dasar kebijakan atau peraturan yang dipakai, wewenang dan tanggung jawab organisasi pelaksana, prosedur pelayanan pembuatan KTP, dokumen administrasi, serta faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kebijakan sentralisasi pengurusan kartu tanda penduduk merupakan langkah maju Pemerintah Kota Malang terutama dalam bidang pelayanan publik untuk merapikan sistem administrasi kependudukan ke dalam satu tempat terpusat untuk memudahkan pemerintah Kota Malang mengakses, sehingga dalam membuat kebijakan yang lain memiliki data yang kongkret.

Hafzana Bedasari dan Zaili Rusli tahun 2013 dengan judul Pelayanan Pembuatan E-KTP. Penelitian ini membahas tentang pelaksanaan dan implementasi dari pelayanan dan kendala-kendala yang mempengaruhi pembuatan KTP Elektronik yang ada di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Pelaksanaan pelayanan publik pembuatan E-KTP di Kecamatan Marpoyan Damai dilihat dari indikator berikut: (a) Indikator Waktu Pelayanan, (b) Indikator Kemudahan dalam Pengajuan Permohonan dan Kelengkapan Administrasi, (c) Indikator Akurasi Pelayanan, (d) Indikator Biaya Pelayanan. Masih belum konsistennya aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, mudah, akurat, dan *low of charge*. Hal itu yang kemudian menyebabkan target rekam data E-KTP menjadi terlambat. Selain itu memang terdapat faktor-faktor di antaranya : (a) Struktur organisasi, yang dilihat dari tidak adanya pendelegasian wewenang yang jelas dari pejabat sampai pegawai teknis, (b) Kemampuan aparatur yang masih rendah, (c) Minimnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan pembuatan E-KTP. Pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Marpoyan Damai masih belum maksimal. Hal yang dapat dilihat dari jaminan penyelesaian yang belum pasti, sarana dan prasarana yang kurang memadai. Selain itu kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik dari pegawai, daya tanggap pegawai yang kurang, serta kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan.

Penelitian Candra Nain Hapantenda, Johny Lumolos dan Markum Kaunang pada tahun 2014 dengan judul Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tahuna

Timur Kabupaten Kepulauan Sangihe. Dalam penelitian ini melihat indikator kualitas pelayanan e-KTP pada kecamatan tersebut. dengan hasil penelitian bahwa Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Tahuna Timur masih belum maksimal, hal yang dapat dilihat dari jaminan penyelesaian yang belum pasti, sarana dan prasarana yang kurang memadai dan keterampilan pegawai masih kurang.

Penelitian ini dilakukan beberapa tahun yang lalu, namun hingga saat ini, pelayanan mengenai e-KTP atau KTP Elektronik ini masih belum maksimal. Kedua penelitian terdahulu yang diangkat ini memberikan gambaran bahwa, permasalahan yang terjadi pada saat awal penyelenggaraan KTP Elektronik hampir sama dengan apa yang terjadi hingga saat ini. penelitian terdahulu sudah mampu mendiskripsikan permasalahan yang terjadi pada saat itu, untuk peneliti yang dilakukan penulis saat ini juga akan mencoba mendiskripsikan permasalahan yang terjadi saat ini sehingga diharapkan pelayanan e-KTP akan lebih baik lagi dari waktu ke waktu.

Seperti yang terjadi pada Kabupaten Kediri, pelaksanaan pelayanan KTP Elektronik masih terdapat permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan tersebut, artinya pelayanan yang dilakukan mengenai KTP elektronik ini masih belum maksimal. Permasalahan pelayanan yang kerap muncul di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri adalah mengenai belum jelasnya waktu penyelesaian dan jadwal penyelesaian pelayanan KTP Elektronik tersebut. Jika hal tersebut dibiarkan masyarakat akan semakin dirugikan karena

masyarakat akan lebih banyak menghabiskan waktu, tenaga dan biaya yang lebih banyak untuk mengurus KTP Elektronik ini. Selain itu, terbatasnya sumber daya manusia yang menangani KTP Elektronik tidak sebanding dengan banyaknya masyarakat yang dilayani. Permasalahan yang lain adalah ternyata masih terdapat masyarakat yang belum memiliki KTP Elektronik padahal hal tersebut KTP Elektronik tersebut merupakan kartu yang menunjukkan identitas diri dari seorang sebagai warga yang sah dan diakui oleh negara, oleh karena itu pelayanan dan mutu pelayanan yang baik harus diperhatikan oleh pemberi layanan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk membahas dan menganalisis tentang pelayanan E-KTP yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. Dengan demikian, dalam skripsi ini penulis mengangkat judul **“Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kediri”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan oleh peneliti tersebut, maka peneliti akan melakukan penelitian dari beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan E-KTP yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri?
2. Apakah faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan E-KTP yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri

D. Kontribusi Penelitian

Dengan adanya penulisan ini diharapkan dapat memberikan nilai dan berguna bagi semua pihak, adapun kontribusi dari penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk meningkatkan dan memperkaya keilmuan dalam bidang disiplin Ilmu Administrasi Negara/Publik, juga diharapkan dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian sejenis atau selanjutnya yang berhubungan dengan pelayanan KTP Elektronik.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi Pemerintah dan Dinas Terkait

Hasil penelitian ini diharapkan mampu berguna sebagai bahan masukan dan saran yang membangun kualitas pelayanan yang baik yang diberikan kepada masyarakat. Bukan hanya kepada masyarakat, namun juga pada pihak-pihak

terkait yang membutuhkan data-data atau informasi yang berhubungan dengan kependudukan khususnya di daerah Kabupaten Kediri itu sendiri.

b) Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat memperkaya bahan kepustakaan dan diharapkan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan Ilmu Administrasi Negara/Publik khususnya di bidang Pelayanan Publik.

c) Bagi Peneliti

Untuk mengetahui seluk-beluk mengenai kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan juga diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta merupakan sarana peningkatan kemampuan ilmiah penulis dan teori-teori yang telah didapat dan dipelajari dalam aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini menggambarkan tentang apa yang dikemukakan dalam skripsi ini untuk mempermudah berbagai pihak yang ingin memperoleh gambaran tentang penelitian ini, maka penyajian yang ditulis berdasarkan suatu sistematika yang secara garis besar dibagi menjadi 5 (lima) bab, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kontribusi penelitian serta sistematika

pembahasan. Sehingga para pembaca bisa memahami garis besar dari penulis skripsi ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas yang digunakan sebagai dasar untuk memecahkan masalah dalam penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini yang berisi tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, instrumen penelitian, dan analisis data yang digunakan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti serta pembahasan dari permasalahan yang telah diungkapkan sebelumnya.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran dari pembahasan sebelumnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis memaparkan sepuluh jurnal penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti tentang Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kediri

Penelitian Hafzana Bedasari dan Zaili Rusli tahun 2013 dengan judul Pelayanan Pembuatan E-KTP. Penelitian ini membahas tentang pelaksanaan dan implementasi dari pelayanan dan kendala-kendala yang mempengaruhi pembuatan KTP Elektronik yang ada di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Pelaksanaan pelayanan publik pembuatan E-KTP di Kecamatan Marpoyan Damai dilihat dari indikator berikut: (a) Indikator Waktu Pelayanan, (b) Indikator Kemudahan dalam Pengajuan Permohonan dan Kelengkapan Administrasi, (c) Indikator Akurasi Pelayanan, (d) Indikator Biaya Pelayanan. Masih belum konsistennya aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, mudah, akurat, dan *low of charge*. Hal itu yang kemudian menyebabkan target rekam data E-KTP menjadi terlambat. Selain itu memang terdapat faktor-faktor di antaranya : (a) Struktur organisasi, yang dilihat dari tidak adanya pendelegasian wewenang yang jelas dari pejabat sampai pegawai teknis, (b) Kemampuan aparatur yang masih rendah,

(c) Minimnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan pembuatan E-KTP. Pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Marpoyan Damai masih belum maksimal. Hal yang dapat dilihat dari jaminan penyelesaian yang belum pasti, sarana dan prasarana yang kurang memadai. Selain itu kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik dari pegawai, daya tanggap pegawai yang kurang, serta kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan.

Penelitian Candra Nain Hapantenda, Johny Lumolos dan Markum Kaunang pada tahun 2014 dengan judul Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tahuna Timur Kabupaten Kepulauan Sangihe. Penelitian ini berfokus pada indikator pelayanan yang di evaluasi yakni Responsiveness/ketanggapan, yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat; Reliability, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*) terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*); Competence, keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan tertentu; Assurance, yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya, Emphaty, adalah keseriusan dan ketulusan dalam melayani masyarakat, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Faktor – faktor yang menjadi kendala dalam pembuatan e-KTP diantaranya adalah masih kurangnya sumberdaya manusia dalam pelayanan

pembuatan e-KTP di Kecamatan Tahuna Timur dan minimnya fasilitas baik sarana maupun prasarana yang ada serta prosedur pelayanan yang masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga membuat pelayanan menjadi kurang maksimal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Tahuna Timur masih belum maksimal, hal yang dapat dilihat dari jaminan penyelesaian yang belum pasti, sarana dan prasarana yang kurang memadai dan keterampilan pegawai masih kurang.

Rohman, Didik Fatkhur, Imam Hanafi, Minto Hadi tahun 2011 Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang). Tujuan penelitian ini adalah Menganalisis implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan secara terpadu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kebijakan administrasi kependudukan terpadu dalam penelitian ini difokuskan pada pelayanan dasar KTP yang meliputi: dasar kebijakan atau peraturan yang dipakai, wewenang dan tanggung jawab organisasi pelaksana, prosedur pelayanan pembuatan KTP, dokumen administrasi, serta faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kebijakan sentralisasi pengurusan kartu tanda penduduk merupakan langkah maju Pemerintah Kota Malang terutama dalam bidang pelayanan publik untuk merapikan sistem administrasi kependudukan ke dalam satu tempat terpusat untuk memudahkan

pemerintah Kota Malang mengakses, sehingga dalam membuat kebijakan yang lain memiliki data yang kongkret.

Frans, Susi Stella Anggreni pada tahun 2013 meneliti tentang Implementasi Kebijakan Program e-KTP di Kecamatan Ibu Kabupaten Halmahera Barat. Dalam menciptakan tertib administrasi, pemerintah melalui Kemendagri membuat kebijakan berdasarkan UU No 23 Tahun 2006 dan Peraturan Presiden No 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden No 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional. Kebijakan yang dibuat adalah Program e-KTP, e-KTP merupakan cara baru pemerintah untuk membangun database kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem biometrik yang ada didalamnya, maka setiap pemilik e-KTP dapat terhubung kedalam satu database nasional, sehingga setiap penduduk hanya memiliki satu KTP. Pemerintah membuat kebijakan program e-KTP bagi masyarakat, dimaksudkan agar terciptanya tertib administrasi. Selain itu diharapkan agar menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, seperti mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda atau KTP palsu yang selama ini banyak disalahgunakan oleh masyarakat dan menyebabkan kerugian bagi negara.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan landasan teori dari Edward III yaitu Komunikasi, Sumber daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Pemerintah Kecamatan Ibu, dan Masyarakat serta mengacu pula pada

model implementasi Edward III tentang keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan, didapat beberapa permasalahan dilapangan sehingga mempengaruhi dalam implementasi kebijakan program e-KTP di Kecamatan Ibu, hal tersebut antara lain :

- (a) Adanya penduduk wajib KTP tapi belum terdata (b) Sumber Daya Pegawai yang tidak siap (c) Sosialisasi dan Informasi yang kurang jelas dari Pemerintah.
- (d) Kewenangan Pemerintah dalam Pelaksanaan Program E-KTP. (e) Fasilitas alat yang kurang dan tidak ada Tenaga Teknik untuk Pemasangan Alat. (f) Faktor Disposisi (Sikap). (g) Kurangnya Komunikasi oleh Pemerintah. (h) Struktur Birokrasi

Putera , Roni Ekha, Tengku Rika Valentina pada tahun 2011 meneliti tentang Implementasi Program KTP Elektronik (e-KTP) di Daerah Percontohan. Hasil penelitian tersebut yaitu Secara umum, pilot project program e-KTP di Kota Padang belum berjalan dengan maksimal. Hal ini ditandai dengan tidak tercapainya target yang ditentukan yaitu sebanyak 26.000 wajib KTP. Di samping itu, program ini juga menghadapi berbagai masalah di antaranya masalah minimnya koordinasi dengan SKPD lain, tidak tersedianya Standard Operating Procedure (SOP) atau petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis (juklak dan juknis), kurangnya petugas e-KTP di kecamatan dan di kelurahan, minimnya peralatan, kurangnya kesadaran masyarakat, panjangnya struktur birokrasi pelaksana e-KTP dan tidak jelasnya pembagian wewenang antar SKPD dalam mengimplementasikan e-KTP.

Sementara itu, nilai positif yang ditemui adalah tingginya kemauan (disposisi) aparat birokrasi pelaksana (implementor) eKTP, terutama implementor di tingkat kecamatan. Hal ini patut diapresiasi karena di tengah keterbatasan personel dan

peralatan, petugas kecamatan mampu menjalankan tugas mengentri dan memverifikasi data, mengambil foto, sidik jari dan tanda tangan 7.401 wajib KTP dengan baik.

Haryono dan Wahyu Eko Pujiyanto pada tahun 2013 melakukan penelitian mengenai Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Kecamatan Gedangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan upaya optimalisasi kualitas pelayanan publik dalam pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di kantor kecamatan gedangan. *Elektronik KTP atau e-KTP* merupakan kartu demografi dokumen yang memuat sistem keamanan/kontrol yang baik dari sisi administrasi atau teknologi informasi dengan berdasarkan database demografi nasional. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan pembuatan *e-KTP* di Sidoarjo telah dilakukan melalui realisasi dari sosialisasi pemerintah setempat yang pada proses pembuatan *e-KTP* tidak dipungut biaya. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi di Kabupaten Sidoarjo berlangsung signifikan dengan tujuan masyarakat Sidoarjo khususnya Kecamatan Gedangan dapat melaksanakan kewajiban sebagai warga negara Indonesia. Hasil dari pengamatan lapangan menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) meluncurkan mobil pelayanan KTP keliling. Mobil KTP keliling itu sudah diluncurkan sejak bulan Januari 2011 lalu. Selain mempermudah dalam pelayanan bagi mereka khususnya kaum lanjut usia (lansia) dan warga yang sibuk pada aktivitasnya, pelayanan mobil KTP keliling juga

berfungsi untuk alternatif program *e-KTP* jika belum selesai. Jumlah penduduk di seluruh Kecamatan yang ada di Sidoarjo sudah melakukan pelaksanaan *e-KTP* berjumlah tujuh puluh ribu lebih.

Karnova, Dewi dan Mayarni melakukan penelitian tentang Implementasi *E-Government* Penyelenggaraan E-KTP. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *E-Government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru studi kasus penyelenggaraan E-KTP di Kecamatan Pekanbaru Kota dan mengetahui apa saja kendala dalam implementasi E-KTP. E-KTP merupakan kebijakan pemerintah pusat yang berkerjasama dengan pemerintah daerah agar tercipta identitas penduduk tunggal yang tidak bisa digandakan dan pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Fokus penelitian ini yaitu untuk menganalisa dalam hal penyelenggaraan E-KTP khususnya dalam cara mendapatkan E-KTP oleh masyarakat dan bagaimana penerapannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil, pegawai UPTD di Kecamatan Pekanbaru Kota dan masyarakat wajib E-KTP. Hasil penelitian menunjukkan implementasi E-KTP di Kecamatan Pekanbaru Kota masih banyak masyarakat yang belum melakukan perekaman, kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya E-KTP, komunikasi yang kurang baik antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah, masih kurangnya sumberdaya dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat, sehingga program E-KTP belum maksimal di Kecamatan Pekanbaru Kota.

Aryani, Vasi pada tahun 2014 melakukan penelitian dengan judul Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bontang No. 3 Tahun 2008 di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan kebijakan pemerintah Kota Bontang yang memfokuskan studi pada sektor pelayanan administrasi kependudukan, dan juga untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan kebijakan tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar program yang menjadi fokus dalam penelitian ini telah berjalan cukup baik, Kebijakan Pemerintah Kota Bontang yang tertuang dalam Peraturan Daerah Bontang No 3 tahun 2008 tentang pelayanan administrasi kependudukan adalah merupakan suatu konsep dasar yang bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan di Kota Bontang melalui perbaikan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang berupa pembebasan biaya dan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan kependudukan, salah satu dari program yang tertuang dalam Peraturan Daerah Bontang No 3 tahun 2008 tentang pelayanan administrasi kependudukan adalah dengan mengadakan pelayanan administrasi kependudukan melalui Kantor Kelurahan di setiap kelurahan-kelurahan di Kota Bontang, salah satunya adalah Kelurahan Kanaan yang menjadi lokasi penelitian bagi penulis tentang sejauhmana pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kanaan, serta Faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan.

Sapari, Yustinus Tahun 2013 melakukan penelitian dengan judul Implementasi Kebijakan Pelayanan (E.KTP) di Distrik Urfas Kabupaten Waropen Tahun 2013 (Suatu Studi di Kantor Distrik Urfas Kabupaten Waropen Provinsi Papua. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana Implementasi kebijakan pelayanan EKTP di Distrik Urfas Kabupaten Waropen dan faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi Implementasi kebijakan pelayanan E-KTP di Distrik Urfas. Pelaksanaan pelayanan publik, khususnya pelayanan E-KTP di kantorDistrik, secara umum kualitas masi perlu di tingkatkan, dari segi waktukepengurusan, relatif suda baik, karena tidak membutuhkan waktu yang tidak terlalu lama. Begitupun kalau kita berbicara mengenai biaya yang sudah tidak lagi harus di keluarkan oleh masyarakat. Implementasi kebijakan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik khususnya pelayanan E-KTP pada umumnya adalah baik. Dari beberapa Indikator penilaian yaitu etika pelayanan pemerintah Distrik, manajemen pelayanan Distrik, disiplin dan tanggung jawab aparatur terlihat bahwa mayoritas dari kesimpulan hasil penilaian informasi mengatakan cukup baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap Implementasi kebijakan pelayanan E-KTP di pemerintah Distrik dalam meningkatkan pelayanan E-KTP di Distrik Urfas :

(a)Sarana dan prasarana, (b)Prosedur pelayanan,(c)Tingkat pengetahuan dan kemampuan pegawai (d)Dukungan dari setiap elemen masyarakat.

Ilsta Masrukah, Drs. Ari Subowo, MA, Dra. Dyah Ltuhayu, M.Si pada tahun 2016 melakukan penelitian dengan judul Studi Implementasi Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dalam

Pelaksanaan Program e-KTP di Kabupaten Pati. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Implementasi e-KTP di Kabupaten Pati yang mengacu pada undang-undang nomor 23 tahun 2006 dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang terkait implementasi program e-KTP di Kabupaten Pati. Dari hasil penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa secara umum, pelaksanaan tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap monev sudah berjalan dengan cukup baik meski masih terdapat beberapa hal yang perlu dilakukan atau dibenahi oleh Dispendukcapil Kabupaten Pati termasuk terus memberikan sosialisasi program tersebut kepada masyarakat dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Secara keseluruhan, sebagian besar informan belum mengetahui tujuan adanya program e-KTP ini. Selain itu, pencapaian perekaman e-KTP di Kabupaten Pati belum sepenuhnya tercapai meskipun sebenarnya sudah terdapat *mobile enrollment* keliling yang membantu proses perekaman e-KTP dengan jemput bola, hanya saja jumlah permintaan e-KTP di Kabupaten terlalu tinggi sehingga pencapaiannya belum maksimal. Kinerja program, Target program e-KTP berdasarkan informasi staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati ialah 57% pada tahun 2013 dan 80% pada tahun 2015. Sedangkan target Provinsi Jawa Tengah, penyelesaian perekaman e-KTP pada tahun 2015 harus mencapai 80%. Data Dispendukcapil menunjukkan bahwa target Kabupaten Pati pada tahun 2015 ialah 70% sedangkan target Provinsi Jawa Tengah ialah 80% pada tahun 2015. Sedangkan faktor-faktor yang memengaruhi adalah komunikasi, adanya sumber daya, disposisi serta struktur organisasi.

B. Administrasi Publik

1. Pengertian

Administrasi Publik memiliki dua kajian pengertian, yaitu administrasi dan publik atau umum itu sendiri.

Prajudi Admosudirdjo yang dikutip dalam Sjamsuddin (2006: 9) mengatakan bahwa :

Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu didalam masyarakat modern. Eksistensi dari administrasi ini berkaitan dengan organisasi, artinya administrasi itu terdapat didalam organisasi. Jadi barang siap hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, disitu terdapat administrasi.

Sedangkan , menurut Siagian dalam Syafiie (2006:14) “Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusi atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Dari pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan suatu proses kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih didalam organisasi untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya menggunakan sumber daya yang ada dalam organisasi tersebut.

Sedangkan pengertian publik adalah “*A public is a collective noun for a group of individuals teid together by some common kinds of interest and sharing a sense of togetherness*”. (Scott M. Cuplip dan Allen H.Center dalam Syafri 2012: 15).

“Publik adalah kelompok individu yang terkait oleh kepentingan bersama dan membagi rasa atas dasar kebersamaan”.

Sedangkan publik adalah menurut Ensiklopedi Administrasi dalam Syafriz (2012: 15) adalah “sejumlah orang (yang tidak mesti dalam satu tempat) yang dipersatukan oleh kepentingan yang sama, yang berbeda dengan kelompok lain”.

Pengertian Administrasi Publik merupakan “Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah” (Dwight Waldo dalam Syafriz. 2006: 25).

Sedangkan menurut Nicolas Henry dalam Pasolong (2007:8) mengemukakan bahwa :

Administrasi Publik merupakan suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik - praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

2. Pergeseran Paradigma Administrasi Publik

a. Old Public Administration (OPA)

Pergeseran paradigma administrasi publik yang berkembang dari waktu ke waktu. Menurut Nicolas Henry (dalam Pasolong 2013:28), mengemukakan lima paradigma administrasi publik.

Paradigma pertama , paradigma dikotomi antara Politik dan Administrasi (1900-1926). Fokus dari ilmu administrasi negara sebatas pada masalah-masalah organisasi, kepegawaian dan penyusunan anggaran dalam birokrasi dan pemerintahan. Sedangkan masalah-masalah pemerintahan, politik, dan kebijaksanaan merupakan substansi ilmu politik. Lokus paradigma ini mempermasalahkan dimana seharusnya administrasi negara ini berada. Pada masa ini, dibedakan dengan jelas antara administrasi dan politik negara. Tonggak sejarah sebagai momentum dari fase ini adalah tulisan Frank J. Goodnow dan Leonald D. White. Didalam bukunya *politic and administration*, ia berpendapat bahwa ada dua fungsi pokok pemerintah yang amat berbeda satu dengan yang lain. du fungsi pokok yang dimaksud adalah politik dan administrasi. Menurut Goddnow dan pengikutnya, administrasi negara seharusnya berpusat pada birokrasi pemerintah.

Paradigma kedua, Prinsip-Prinsip Administrasi Negara (1927-1937). Lokus dari administrasi negara tidak merupakan masalah dalam paradigma ini, yang terpenting fokusnya yaitu: "prinsip administrasi" dipandang dapat berlaku universal pada setiap bentuk organisasi dan setiap lingkungan sosial budaya. Pada masa ini (1927-1937), administrasi memiliki prinsip-prinsip yang jelas. Prinsipnya adalah administrasi negara dapat diterapkan dinegara mana saja walaupun berbeda kebudayaan, lingkungan, visi dan lainnya. Pada fase ini administrasi negara mencapai puncak reputasinya. Beberapa karya yang

menonjol dari fase kedua ini antara lain adalah : (a) *Creative Experince* oleh Mary Parker Follet(1930). (b) *Principle Of Public Adminsitration* oleh Willougby(1927). (c) *Industrial And General Manajement* oleh Hendri Fayol (1930), dll. Pucak akhir dari fase ini adalah tahun 1937, saat Luther H Gulick dan Lyndall Urwick mengemukakan tulisannya “*Paper on the Science of Administration*”. Menurut Gulick dan Urwick, prinsip adalah sangat penting bagi administrasi sebagai suatu ilmu. Fokus memegang peranan penting dibandingkan lokus. Prinsip administrasi yang terkenal dari Gulick dan Urwick adalah POSDCORB (*Planning, Organization, Staffing, Directing, Reporting, Buggeting*)

Paradigma ketiga, administrasi negara sebagai ilmu politik (1950-1970). Pada masa ini, secara singkat dijelaskan bahwa fase paradigma ini merupakan suatu usaha untuk menetapkan kembali hubungan konseptual antara administrasi negara dan ilmu politik. Konsekuensi dari usaha ini adalah keharusan untuk merumuskan bidang ini paling sedikit dalam hubungannya dengan fokus fokus keahliannya yang esensial. Umar (dalam Pasolong 2013:29), menyebutkan bahwa pada fase ini administrasi negara berkembang sebagai ilmu politik. Dalam masa ini, ada dua perkembangan baru yang perlu dicatat, yaitu: (a) tumbuhnya penggunaan studi kasus sebagai suatu sarana yang bersifat epistimilogis, (b) timbulnya studi perbandingan dan pembangunan administrasi sebagai salah satu bagian dari ilmu administrasi. Selanjutnya, dalam fase ini, Dwight Waldo

memprotes perlakuan ilmu politik terhadap ilmu administrasi yang menyebut administrasi bukan lagi dianggap sebagai ilmu politik berdasarkan Laporan Komisi Ilmu Politik sebagai suatu disiplin dari APSA (American Political Science Association, (1962), dengan menulis bahwa sarjana-sarjana ilmu politik tidak lagi mengidentifikasi dirinya dengan administrasi negara adalah tidak memperdulikan dan memusuhi. Selanjutnya sarjana administrasi negara tidak senang dan dianggap sebagai warga kelas dua.

Paradigma keempat, Administrasi sebagai Ilmu Administrasi (1954-1970). Pada masa ini, administrasi negara telah berkembang sebagai ilmu administrasi. Perkembangan ini diawali dengan ketidaksenangan bahwa ilmu administrasi dianggap sebagai ilmu kelas dua setelah ilmu politik. Sebagai suatu paradigma, pada fase ini ilmu administrasi hanya memberikan fokus, tetapi tidak pada lokusnya. Usaha pengembangan, terutama diperoleh dari pengaruh fakultas administrasi perusahaan (*school of business administration*) mempercepat proses mencari alternatif paradigma ilmu administrasi. Pada tahun 1956 terbitlah jurnal *Administrative Science Quarterly*, sebagai sarana yang amat penting untuk menyuarakan pendapat dan konsepsi-konsepsi dari paradigma ini.

Paradigma kelima, administrasi negara sebagai ilmu administrasi negara. Masa ini terjadi setelah tahun 1970. Pada fase ini, administrasi negara telah berkembang menjadi ilmu administrasi negara, yaitu merambah ke teori organisasi, ilmu kebijakan dan ekonomi politik. Dalam waktu singkat,

administrasi negara sebagai suatu bidang kajian telah menunjukkan warnanya sendiri. Beberapa departemen, fakultas dan akademi baru administrasi negara dan public affairs bermunculan.

Menurut Thoha dalam Syafri 2012 : 193, secara garis besar ide inti administrasi publik klasik adalah sebagai berikut :

1. Titik perhatian pemerintah adalah pada jasa pelayanan yang diberikan langsung oleh dan melalui instansi-instansi pemerintah yang berwenang
2. *Publik Policy dan Administration* berkaitan dengan merancang dan melaksanakan kebijakan-kebijakan untuk mencapai tujuan-tujuan politik
3. Administrasi publik hanya memainkan peran yang lebih kecil pada proses pembuatan kebijakan-kebijakan pemerintah ketimbang upaya untuk melaksanakan (implementation) kebijakan publik
4. Upaya memberikan pelayanan harus dilakukan oleh para administrator yang bertanggung jawab kepada pejabat politik dan yang diberikan diskresi terbatas untuk melakukan tugasnya
5. Para administrator bertanggung jawab kepada pemimpin politik yang dipilih secara demokratis
6. Program-program kegiatan diadministrasikan secara baik melalui garis hierarki organisasi dan dikontrol oleh para pejabat dari hierarki atas organisasi
7. Nilai-nilai utama (*the primary values*) administrasi publik adalah efisiensi dan rasionalitas

8. Administrasi publik dijalankan sangat efisien dan sangat tertutup sehingga warga negara keterlibatannya sangat terbatas
9. Peran administrasi publik dirumuskan secara luas seperti *organizing, staffing, directing, coordinating, reporting budgeting*.

b. New Public Manajement (NPM)

Paradigma NPM mengkritik pendekatan yang digunakan dalam OPA. Secara konseptual OPA berbeda dengan NPM. NPM mengacu kepada sekelompok ide dan praktek kontemporer untuk menggunakan pendekatan-pendekatan dalam sektor privat pada organisasi sektor publik. NPM adalah suatu gerakan yang mencoba menginjeksikan prinsip-prinsip organisasi privat kepada organisasi pemerintah. Pemerintah yang kaku dan sentralistik sebagaimana yang dianut pendekatan OPA, harus diganti dengan pemerintahan yang terdesentralisasi dan memiliki spirit entrepreneur.

Paradigma NPM yang dikemukakan oleh Osborne dan Gaebler dalam bukunya *Reinventing Government* memasukan semangat sektor bisnis kedalam sektor publik, yaitu (Osborne & Gaebler, 1992 dalam Pasolong, 2013)

1. Pemerintahan kapitalis ; pemerintahan yang mengarahkan daripada pelaksana. Pemerintah harus mengarahkan masyarakatnya untuk memenuhi

kepentingannya sendiri tanpa terus mendapat arahan dari pemerintah, sehingga pemerintah tidak lagi sebagai pelaksana.

2. Pemerintahan milik masyarakat; pemerintahan yang memberdayakan masyarakat daripada terus menerus melayani masyarakatnya.
3. Pemerintahan kompetitif; pemerintah haruslah memasukan semangat persaingan kepada masyarakat untuk mengembangkan dirinya dengan menghadirkan lembaga swasta dalam menangani urusan-urusan yang biasanya dimonopoli pemerintah.
4. Pemerintahan yang digerakan oleh misi; pemerintahan disini harus diberikan kebebasan untuk melakukan kepentingannya sendiri sesuai dengan kreatifitasnya bukan dikekang dengan dengan berbagai macam peraturan dan kebijakan-kebijakan yang ketat.
5. Pemerintahan yang berorientasi pada hasil dalam strategi pembiayaannya. Pandangan yang berorientasi pada input harus diubah menjadi berorientasi pada hasil yang akan dicapai.
6. Pemerintah yang berorientasi pada pelanggan; pemerintahan yang memenuhi kebutuhan pelanggan bukan birokrasi
7. Pemerintahan wirausaha atau badan usaha; pemerintahan yang menghasilkan profit bukan menghabiskan. Harus pintar-pintar mencari uang daripada hanya membelanjakannya saja.
8. Pemerintahan antisipatif; pemerintahan yang berorientasi pencegahan daripada menanggulangi

9. Pemerintahan desentralisasi ; merubah pemerintahan yang digerakkan oleh hierarki menjadi pemerintahan partisipatif dan kerjasama tim
10. Pemerintahan yang berorientasi pada pasar; pemerintahan yang mendorong perubahan melalui pasar.

c. New Public Service (NPS)

Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan, maka paradigma New Public Administration dianggap tidak lagi sesuai dengan kondisi pemerintah pada saat itu. Prinsip bisnis yang menjadi semangat paradigma NPM tidak cocok diterapkan dalam pemerintah, karena pemerintah berfokus pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bukan berfokus untuk mencari keuntungan.

Ada 7 (tujuh) prinsip NPS Denhardt & Denhardt dalam Wijaya 2014) yang berbeda dari OPA dan NPM.

- a) Pertama, peran utama dari pelayan publik adalah membantu warga masyarakat mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan yang telah disepakati bersama, daripada mencoba mengontrol atau mengendalikan masyarakat ke arah yang baru;
- b) Kedua, administrator publik harus menciptakan gagasan kolektif yang disetujui bersama tentang apa yang disebut sebagai kepentingan publik;

- c) Ketiga, kebijakan dan program yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai secara efektif dan responsif melalui upaya-upaya kolektif dan proses kolaboratif;
- d) Keempat, kepentingan publik lebih merupakan agregasi kepentingan pribadi para individu;
- e) Kelima, para pelayan publik harus memberikan perhatian, tidak semata kepada pasar, tetapi juga pada aspek hukum dan peraturan perundangan, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standard profesional dan kepentingan warga masyarakat;
- f) Keenam, organisasi publik dan jaringan-jaringan yang terlibatakan lebih sukses dalam jangka panjang kalau mereka beroperasi melalui proses kolaborasi dan melalui kepemimpinan yang menghargai semua orang; dan
- g) Ketujuh, kepentingan publik lebih baik dikembangkan oleh pelayan-pelayan publik dan warga masyarakat yang berkomitmen memberikan kontribusi terhadap masyarakat, daripada oleh manajer wirausaha yang bertindak seakan-akan uang adalah milik mereka.

Berikut ini ditampilkan dalam bentuk tabel perbedaan antara paradigma *Old Public Administration*, *New Public Manajement*, dan *New Public Service*.

Tabel 2 : Perbedaan Paradigma Administrasi Publik

Element	Old Public Administration	New Public Management	New Public Service
Dasar Epistemologi	Teori Politik	Teori Ekonomi	Teori Demokrasi, Beragam pendekatan

Lanjutan

Judul : Perbedaan Paradigma Administrasi Publik

Konsep Public Interest	Sesuatu yang Diterjemahkan secara politis dan tercantum dalam aturan hukum	Kepentingan publik Mewakili agregasi Kepentingan individu	Kepentingan publik merupakan hasil dialog nilai-nilai
Siapa yang Dilayani	Klien dan konstituen (<i>Clients & Constituents</i>)	Pelanggan (<i>Customers</i>)	Warga negara (<i>Citizens</i>)
Peran Pemerintah	Mengayuh (mendesain dan melaksanakan Kebijakan yang terpusat pada tujuan tunggal dan ditentukan secara politik)	Mengarahkan (bertindak sebagai katalis untuk mengembangkan kekuatan pasar)	Melayani (melakukan negosiasi dan menjadi perantara beragam kepentingan di masyarakat dan membentuk nilai bersama)
Akuntabilitas	Menurut hierarkhi administratif	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan customers	Banyak dimensi; Akuntabilitas pada Nilai, hukum, Komunitas, norma Politik, profesionalisme, Kepentingan citizen
Struktur Organisasi	Organisasi birokratis, Kewenangan <i>top-down</i>	Organisasi publik terdesentralisasi	Struktur kolaboratif antara kepemimpinan eksternal dan internal
Dasar Motivasi Perangkat dan administrator	Gaji dan tunjangan, disertai perlindungan bagi pegawai negeri	Semangat wirausaha, Keinginan ideologis Untuk mengurangi Ukuran pemerintah	Pelayanan kepada masyarakat, keinginan untuk memberikan kontribusi bagi masyarakat

Sumber : Denhardt & Denhardt dalam Hardiansyah 2011 hal.4

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian

Kegiatan pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam kaitannya dengan tugas dan fungsinya, bukan hanya untuk mengabdikan kepada negara namun juga harus mengabdikan kepada masyarakat atau dalam

hal ini sebagai pelayan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat ini dilakukan dalam unit-unit tertentu sesuai dengan bidang yang telah ditetapkan. “Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu daalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”(Moenir dalam Hardiyansyah 2011:18).

Pelayanan publik menurut Sinambela dkk (2014:5) adalah “pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara”. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dll.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Inu dan kawan-kawan (dalam Sinambela dkk 2006:5) mendefinisikan publik adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki”.

Oleh karena itu, Sinambela dan kawan-kawan mengartikan pelayanan publik sebagai “kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Menurut Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan definisi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan pelayanan yang menawarkan kepuasan bagi setiap warga negara yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik adalah salah satu tugas utama pemerintah yaitu untuk melayani warga masyarakatnya, dasar terselenggaranya pelayanan publik itu sendiri terwujud pada salah satu Undang-Undang yang berlaku di Indonesia yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ada beberapa perbedaan antara pelayanan publik dan pelayanan privat yang sangat berbeda.

Pelayanan privat dapat didefinisikan sebagai kegiatan untuk memenuhi kebutuhan perseorangan, yang bukan menjadi hajat hidup orang banyak, bukan menjadi kebutuhan bersama secara kolektif, dan tidak menjadi bagian

dari komitmen pemerintah untuk memenuhi kebutuhan minimal warganya agar dapat hidup secara layak dan bukan untuk memenuhi komitmen nasional dan internasional (Dwiyanto, 2010).

Berikut ditampilkan tabel perbedaan pelayanan publik dan pelayanan privat.

Tabel 3. Perbedaan Pelayanan Publik dan Privat

Ciri-Ciri	Pelayanan Publik	Pelayanan Privat
Sifat barang dan jasa	Barang publik, barang semi publik, dan memiliki eksternalitas	Barang privat
Resiko kegagalan penyelenggaraan	Resiko kolektif, banyak orang, bersama	Kerugian perseorangan
Akses warga terhadap pelayanan	Tanggung jawab negara	Tanggung jawab warga
Keterkaitan dengan pencapaian tujuan dan misi negara	Tinggi dan langsung	Rendah dan tak langsung
Dasar penyelenggaraannya	Konstitusi, kebijakan publik, dan peraturan perundangan.	Kesepakatan pengguna dan penyelenggara, kebijakan perusahaan
Lembaga penyelenggara	Instansi pemerintah dan non pemerintah	Korporasi, lembaga nirlaba, BUMN, BUMD
Sumber pembiayaan	Anggaran, subsidi pemerintah, <i>user fee</i>	Kekayaan negara yang dipisahkan, hasil penjualan, dan <i>user fee</i>

Sumber: Dwiyanto, Agus. 2010 halaman 24.

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah memiliki posisi kuat sebagai (regulator) dan sebagai pemegang monopoli layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan dan selama ini layanan yang bersifat pokok yang mendasar hanya dipegang oleh pemerintah, misalnya layanan mengenai administrasi kependudukan. Pemerintah dalam hal ini harus melakukan tugas dan kewajibannya sebagai pelayan sesuai dengan yang diharapkan. Pelayanan yang diberikan harus memiliki kualitas yang baik sehingga masyarakat sebagai pihak yang dilayani merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pemerintah karena memang sudah menjadi tugasnya untuk mengabdikan kepada masyarakatnya.

Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan). Penerima layanan dalam hal ini masyarakat sudah seharusnya mendapatkan pelayanan yang berkualitas, karena sudah menjadi hak masyarakat akan hal tersebut. Masyarakat memiliki kewajiban-kewajiban yang harus ditunaikan dengan baik, misalnya dengan membayar pajak. Kewajiban-kewajiban yang dilakukan oleh masyarakat juga harus sebanding dengan hak-hak yang akan mereka peroleh.

Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pemberian

pelayanan yang baik kepada masyarakat juga berperan penting untuk menimbulkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah itu sendiri, sehingga kepuasan masyarakat juga menjadi salah satu unsur penting dalam proses pelayanan publik yang keberadaannya harus diperhatikan dan sebagai pemberi layanan, maka pemerintah harus memiliki upaya-upaya yang berkelanjutan untuk selalu meningkatkan kepuasan penerima layanan dalam hal ini adalah masyarakat.

2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Pelayanan umum dibedakan menjadi tiga kelompok (Hardiyansyah 2011: 23) yaitu :

- a) Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
- b) Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

- c) pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

3. Prinsip, Asas dan Standart Pelayanan Publik

a. Prinsip Pelayanan Publik

Sepuluh Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

1. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
2. Kejelasan; 1) Persyaratan teknis dan administrasiatif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi ; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan Penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (teletematika).
8. Kemudahan Akses; Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

b. Asas Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh

penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan.

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (*rule government*) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, Pemerintah Daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

c. Standart Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut KEP. MENPAN No. 63 tahun 2003 “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan meliputi :

- a. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

- b. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pasal 21 Pelayanan Publik, setidaknya standart pelayanan publik sekurang-kurangnya harus terpenuhi beberapa komponen. Komponen standar pelayanan meliputi:

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;

- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan;
- n. Evaluasi kinerja pelaksana

4. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian

Menurut Goetch dan Davis dalam Ariani 2003 hal.8 mendefinisikan kualitas bahwa “kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses dan lingkungan yang memnuhi atau melebihi apa yang diharapkan”

Feigenbaum dalam Nasution 2004 hal.3 bmenyatakan bahwa “kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfction*)”. Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kebpuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen.

Pengertian kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Saleh, 2010). Sedangkan Wiycof dalam Tjiptono yang dikutip dalam Saleh, 2010 hal.100 kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dimensi kualitas pelayanan menurut Garvin dalam Nasution 2004 hal.3-4) ada delapan, antara lain:

1. Performa (*performance*) berkaitan dengan aspek fungsional dari produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan ketika ingin membeli suatu produk
2. *Features*, merupakan aspek kedua dari performansi yang menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan pengembangannya.
3. Keandalan (*reability*) berkaitan dengan kemungkinan suatu produk berfungsi secara berhasil dalam periode waktu tertentu dibawah kondisi tertentu. Dengan demikian, keandalan merupakan karakteristik yang merefleksikan kemungkinan tingkat keberhasilan dalam penggunaan suatu produk
4. Konformansi (*conformance*) berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan.
5. Daya tahan (*durability*) merupakan ukuran masa pakai suatu produk. Karakteristik ini berkaitan dengan daya tahan dari produk ini
6. Kemampuan pelayanan (*service ability*), merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan/kesopanan, kompetensi, kemudahan serta akurasi dalam perbaikan.
7. Estetika (*aesthetics*) merupakan karakteristik mengenai keindahan yang bersifat subjektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari referensi atau pilihan individu
8. Kualitas yang dipersepsika (*perceived quality*) bersifat subjektif, berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengkonsumsi produk seperti: meningkatkan harga diri.

Sedangkan Menurut Zeithaml Berry dan Parasuraman dalam Hardiyansyah (2011:150) menjelaskan 5 dimensi pengukuran kualitas pelayanan yang didasarkan pada indikator-indikator :

1. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan telah dijanjikan.
2. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf , bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan.
4. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.
5. *Tangible* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

b. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Moenir (2006:40 dan 88) ada 6, yaitu :

- 1) Faktor kesadaran, Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya(santai) , padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar dari ini adalah tidak adanya disiplin kerja.
- 2) Faktor aturan. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan tidak berjalan sebagaimana semestinya.

- 3) Faktor organisasi. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang-siur penanganan tugas, tumpang tindih (*over lapping*) atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani.
- 4) Faktor Pendapatan. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara lain “menjual” jasa pelayanan.
- 5) Faktor kemampuan keterampilan petugas. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standart yang telah ditetapkan.
- 6) Faktor sarana pelayanan. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

c. Index Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Manfaat IKM

Index Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN No.KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dalam Index Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN No.KEP/25/M.PAN/2/2004 ini terdapat 14 unsur yang dinilai, yang meliputi :

a) Prosedur Pelayanan

Hal ini menyangkut kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan

b) Persyaratan Pelayanan

Hal ini menyangkut persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya

c) Kecepatan Pelayanan

Yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan

d) Kepastian Jadwal Pelayanan

Berkaitan dengan pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

e) Keadilan Mendapat Pelayanan

Berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani

f) Kewajaran Biaya Pelayanan

Berkaitan dengan keterjangkauan masyarakat terhadap biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan

g) Kepastian Biaya Pelayanan

Berkaitan dengan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan

h) Kejelasan Petugas Pelayanan

Berkaitan dengan keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan

i) Kedisiplinan Petugas

Yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku

j) Tanggung Jawab Petugas

Yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan

k) Kemampuan Petugas Pelayanan

Yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat

l) Kesopanan dan Keramahan Petugas

Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati

m) Kenyamanan Lingkungan

Yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan

n) Keamanan Pelayanan

Yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/ Sasaran pengukuran Kepuasan masyarakat sebagai berikut :

- a) Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b) Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna.
- c) Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Manfaat Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004 Manfaat pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut :

- a) Mengetahui kekurangan masing-masing tingkat kelemahan/unsur penyelenggara pelayanan publik.
- b) Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik.
- c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- d) Mengetahui IKM secara pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
- e) Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

D. E-Government

Seiring dengan berkembangnya zaman, maka banyak pengertian atau definisi *e-Government* sesuai dengan pandangan dan persepsi mereka, sehingga tidak heran bahwa pelaksanaan *e-Government* ini banyak berjalan beragam sesuai dengan kondisi pada masing-masing pemerintahan.

1. Pengertian

Menurut pemerintah Amerika Serikat, seperti yang dikutip dalam Indrajit(2002:3) menjelaskan bahwa “*e-Government refer to delivery of gonerment information an service inline trough the internet or the digital means*” (*e-Government* mengacu pada pelayanan dan informasi pemerintah secara *online*).

Bank Dunia (*World Bank*) dalam Djunaedi (2002:2) mendefinisikan *e-Government* sebagai berikut :

“*e-Government* berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti Network, Internet dan Komunikasi bergerak) oleh Lembaga Pemerintah yang berbasis digital dan mempunyai kemampuan menstranformasikan hubungan antara masyarakat (publik), pelaku usaha (pebisnis) dan instansi-instansi pemerintah lainnya.”

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* menjelaskan bahwa *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem

manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

2. Tujuan Pengembangan *Elektronik Government*

Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi.

Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu :

- a) Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
- b) Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Untuk melaksanakan maksud tersebut pengembangan *e-government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan (Inpres No.3 Tahun 2003), yaitu :

- a) Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta

dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat

- b) Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c) Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara
- d) Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Pemanfaatan teknologi informasi pada umumnya ditinjau dari sejumlah aspek sebagai berikut (Inpres No.3 Tahun 2003):

- a) *E-Leadership*; aspek ini berkaitan dengan prioritas dan inisiatif negara di dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.
- b) Infrastruktur Jaringan Informasi; aspek ini berkaitan dengan kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup, dan biaya jasa akses.
- c) Pengelolaan Informasi; aspek ini berkaitan dengan kualitas dan keamanan pengelolaan informasi, mulai dari pembentukan, pengolahan, penyimpanan, sampai penyaluran dan distribusinya.

- d) Lingkungan Bisnis; aspek ini berkaitan dengan kondisi pasar, sistem perdagangan, dan regulasi yang membentuk konteks bagi perkembangan bisnis teknologi informasi, terutama yang mempengaruhi kelancaran aliran informasi antara pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha, antar badan usaha, antara badan usaha dengan masyarakat, dan antar masyarakat.
- e) Masyarakat dan Sumber Daya Manusia, aspek ini berkaitan dengan difusi teknologi informasi didalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan

Tujuan *e-Government* secara jelas dijabarkan sebagai berikut (LAN, 2003:2004) :

- a. Meningkatkan efisiensi dan *cost-effectiveness* pemerintah
- b. Memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik
- c. Memberikan akses informasi pada public secara luas
- d. Memberikan penyelenggaraan pemerintah lebih bertanggungjawab dan transparan kepada masyarakat.

Menurut Indrajit (2002:45-46) menyebutkan bahwa tujuan pengembangan *e-government* dapat dicapai dengan adanya komitmen yang kuat dari pemerintah melalui penyediaan anggaran yang akuntabel. Akuntabel dalam pengembangan *e-government*, sekaligus akuntabel dalam pembinaan masyarakat. Dalam pembangunan *e-government*, pemerintah juga harus mempunyai persepsi yang benar mengenainya. Pemerintah harus mengerti akan makna, tujuan dan manfaat

e-government, sehingga perbaikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara efisien, efektif dan ekonomis.

3. Konsep dan Klasifikasi dalam *e-Government*

Adapun konsep dan klasifikasi dari *e-government* adalah menciptakan interaksi yang ramah, nyaman, transparan dan murah antara pemerintah dan masyarakat (*G to C-Government to Citizens*), pemerintah dan perusahaan bisnis (*G to B-Government to Business Enterprises*) dan hubungan antar pemerintah (*G to G-Inter-agency Relationship*), Berikut penjelasannya (Indrajit, 2002:41-45).

a. *Government to citizens* (G to C)

Aplikasi pengembangan *e-Government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Tujuan utama dibangunnya aplikasi elektronik government bertipe G to C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat sengan mudah menjangkau pemerintahannya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

b. *Government to Business* (G to B),

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entity bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga berinteraksi dengan berbagi lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entity berorientasi profit.

c. *Government to Government* (G to G)

Diera globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi untuk lebih intensif dari hari ke hari. Kebutuhan untuk

berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah yang lain setiap harinya diperlukan untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entity-entity negara (masyarakat, industri, perusahaan, dll) dalam hal-hal yang berkaitan dengan administrasi, perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial budaya, dsb.

d. *Government to Employees* (G to E)

Diperuntukkan bagi peningkatan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintah yang bekerja disejumlah institusi pelayanan masyarakat

4. Manfaat *e-Government*

Indrajit (2002:5) menggambarkan beberapa manfaat yang dapat diperoleh dengan diterapkannya *e-government* bagi suatu negara sebagai berikut :

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada *stakeholdernya* (masyarakat, kalangan pebisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektifitas dan efisiensi diberbagai kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Government* (GCG)
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder nya untuk keperluan aktifitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksi dengan pihak-pihak yang berkepentingan.

- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis

Sementara manfaat lainnya yang dapat dipetik adalah menghilangkan prosedur birokrasi yang selama ini berbelit-belit, lamban, menggunakan biaya yang tinggi dan efisisensi sehingga pada akhirnya akan menghambat optimalisasi pelaksanaan otonomi daerah.

5. Prinsip-Prinsip *E-Government*

Indrajit (2001:11) berpendapat bahwa *e-government* yang baik akan berlandaskan pada empat prinsip utama yaitu :

- a. Fokus perbaikan layanan pemerintah pada masyarakat. Karena begitu banyaknya jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka harus difikirkan pelayanan mana saja yang menjadi prioritas.
- b. Membangun sebuah lingkungan yang kompetitif. Misi untuk melayani masyarakat tidak hanya menjadi hak dan tanggungjawab institusi publik (pemerintah) semata tetapi sektor swasta dan non komersial diberikan pula kesempatan pulan untuk melakukannya.
- c. Memberikan penghargaan dan inovasi. Adanya suatu hal yang normal jika dari sedemikian banyak program dalam portofolio *e-government* disatu sisi

diketemukan keberhasilan sementara, dilain sisi pihak kerap dijumpai kegagalan.

- d. Terletak pada pencapaian efisiensi.

Prinsip-prinsip e-goverment digunakan untuk memudahkan dan menjelaskan kepada aktor-aktor yang terlibat dalam penerapan *e-goverment* dalam hal untuk mencapai sebuah sasaran yang ingin dicapai dalam penerapan konsep *e-goverment*. Selain itu juga memberikan gambaran untuk menerapkan konsep *e-goverment* secara berkelanjutan dan lebih berkualitas dalam inovasi perkembangannya.

E. Administrasi Kependudukan

1. Pengertian

Administrasi Kependudukan menurut UU Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Berdasarkan pengertian tersebut, maka ruang lingkup administrasi kependudukan meliputi tiga komponen yaitu: Kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Di dalam Administrasi Kependudukan terdapat Dokumen Kependudukan. Dokumen Kependudukan adalah Dokumen Resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

a) Dokumen Kependudukan, meliputi:

- Biodata Penduduk
- KK
- KTP
- Surat Keterangan Kependudukan
- Akta Pencatatan Sipil

b) Surat Keterangan Kependudukan, meliputi:

- Surat Keterangan Pindah
- Surat Keterangan Pindah Datang
- Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri
- Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri
- Surat Keterangan Tempat Tinggal
- Surat Keterangan Kelahiran
- Surat Keterangan Lahir Mati
- Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
- Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
- Surat Keterangan Kematian

- Surat Keterangan Pengangkatan Anak
- Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia
- Surat Keterangan Pencatatan Sipil

c) Pelayanan Pencatatan Sipil, meliputi :

- Kelahiran
- Kematian
- Lahir Mati
- Perkawinan
- Perceraian
- Pengakuan Anak
- Pengesahan Anak
- Pengangkatan Anak
- Perubahan Nama
- Perubahan Status Kewarganegaraan
- Pembatalan Perkawinan
- Pembatalan Perceraian
- Peristiwa Penting Lainnya

Informasi yang memuat tentang data-data kependudukan merupakan hal yang sangat penting bukan hanya bagi penduduk namun juga bagi pemerintah dan bagi pihak-pihak yang membutuhkan data informasi mengenai kependudukan sehingga pemerintah sebagai penyelenggara pemerintah mempunyai kewajiban untuk

mengelola sedemikian rupa sehingga pemerintah dalam hal ini membuat kebijakan untuk melakukan penertiban mengenai informasi bidang administrasi kependudukan.

2. Kartu Tanda Penduduk Elektronik

a. Pengertian

Dalam Undang Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomer 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksanaan. Ini berarti Kartu Tanda Penduduk merupakan salah satu dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap masyarakat guna terciptakan tertib administrasi kependudukan dan setiap instansi pelaksana pelayanan publik wajib melaksanakan urusan administrasi kependudukan serta perlu menerapkan dan menjalankan prinsip prinsip good governance dalam pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan.

Untuk keperluan penerapan KTP berbasis NIK secara nasional, Pemerintah menyediakan perangkat keras, perangkat lunak, dan blangko KTP berbasis NIK yang dilengkapi kode keamanan dan rekaman elektronik, serta pemberian bimbingan teknis pelayanan KTP berbasis NIK. Nomor Induk Kependudukan, selanjutnya disingkat NIK adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia. KTP berbasis

NIK, yang selanjutnya disebut KTP Elektronik, adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana.

Menurut Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomer 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pasal 64 KTP-el mencantumkan gambar lambang Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, memuat elemen data penduduk, yaitu NIK, nama, tempat tanggal lahir, laki-laki atau perempuan, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, pas foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan KTP-el, dan tandatangan pemilik KTP-el. NIK atau Nomor Induk Kependudukan menjadi Nomor identitas tunggal untuk semua urusan pelayanan publik. Pemerintah menyelenggarakan semua pelayanan publik dengan berdasarkan NIK.

Menurut Permendagri No. 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk kependudukan secara Nasional dalam pasal 2 ayat (1) menjelaskan tujuan pemerintahan menerbitkan KTP Elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara nasional.

b. Manfaat KTP Elektronik

Manfaat KTP Elektronik menurut pemerintah berdasarkan Buku Pedoman Penerapan NIK dan E-KTP di Indonesia (2011:25) sebagai berikut :

1. Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu, sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi penduduk.
2. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, sehingga data pemilih dalam Pemilu dan Pemilukada yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi, dan semua WNI yang mempunyai hak pilih terjamin hak pilihnya.
3. Dapat mendukung peningkatan keamanan negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda dan KTP palsu, dimana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris, TKI ilegal dan perdagangan orang umumnya menggunakan KTP ganda dan KTP palsu.
4. Bahwa KTP elektronik merupakan KTP nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam UU No.23 tahun 2006 dan Perpres No.26 Tahun 2009 dan Perpres Tahun 2010, sehingga berlaku secara nasional. Dengan demikian mempermudah penduduk untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah dan swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

Jadi, ada beberapa manfaat dari menggunakan e-KTP, diantaranya dapat menciptakan basis data kependudukan yang lengkap dan akurat, sehingga mampu

mencegah adanya penduduk yang memiliki KTP lebih dari satu atau ganda, dan dapat dipakai sebagai kartu suara dalam pemilu, pilkada, dan lain-lain serta mampu untuk mengidentifikasi atau memecahkan suatu perkara kejahatan yang sulit seperti tindak pidana terorisme, pembobolan Bank via ATM, dan tindak pidana lainnya.

c. Tata Cara Pembuatan e-KTP

1. Permohonan e-KTP Baru

- a. Menyerahkan form **F1.21** yang telah diisi lengkap dan diketahui/ditandatangani desa/kelurahan.
- b. Fotokopi kartu keluarga
- c. Bukti/surat keterangan telah melaksanakan perekaman dari kecamatan.

2. Permohonan Penggantian e-KTP Dikarenakan Hilang

- a. Menyerahkan form **F1.21** yang telah diisi lengkap dan diketahui/ditandatangani desa/kelurahan.
- b. Foto kopi kartu keluarga.
- c. Surat keterangan kehilangan dari kepolisian setempat.

3. Permohonan Penggantian e-KTP Dikarenakan Rusak/Salah

- a. Menyerahkan form **F1.21** yang telah diisi lengkap dan diketahui/ditandatangani desa/kelurahan.
- b.** Fotokopi kartu keluarga.

* Sebelum mengajukan permohonan penggantian e-KTP, apabila ada kesalahan data diharuskan memperbaiki Kartu Keluarga (KK) terlebih dahulu di kecamatan.

c. Menyerahkan e-KTP sebelumnya.

d. Melampirkan fotokopi dokumen pendukung (akta kelahiran, ijazah, akta nikah).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Metode Penelitian

Metode adalah proses, prinsip dan prosedur yang kita gunakan untuk mendekati problem dan mencari jawaban (Mulyana, 2004 hal 145). Berdasarkan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, maka jenis penelitian dengan strateginya yang cocok dan relevan adalah penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif, untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau satu variabel, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lainnya.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek peneliti misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dll secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moeleong, 2008).

Dengan penelitian ini diharapkan dapat mengungkap berbagai informasi kualitatif dengan deskripsi-analisis yang teliti dan penuh makna, yang juga tidak menolak informasi kuantitatif dalam bentuk angka maupun jumlah. Pada tiap-tiap obyek akan dilihat kecenderungan, pola pikir, ketidak teraturan, serta tampilan perilaku dan integrasinya sebagaimana dalam studi kasus genetik. Strategi yang digunakan dalam

penelitian ini adalah studi kasus (*study case*). Dengan mengenal dan memahami karakter penelitian kualitatif, dapat mempermudah peneliti dalam mengambil arah dan jalur yang tepat dalam mengumpulkan data, menganalisis maupun mengembangkan laporan penelitian

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang sedang dilakukan. Fokus penelitian harus diungkapkan secara eksplisit untuk mempermudah peneliti sebelum melaksanakan observasi. Fokus penelitian adalah garis besar dari penelitian, jadi observasi serta analisa hasil penelitian akan lebih terarah.

Dalam penelitian ini berfokus kepada beberapa pokok pembahasan yang terkait dengan permasalahan yang diangkat. Fokus penelitian dalam penyusunan seminar ini dapat diformulasikan sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. Kondisi pelayanan publik yang berkenaan:
 - a) Mekanisme pelayanan
 - b) Kecepatan pelayanan
 - c) Kepastian jadwal pelayanan
 - d) Kemampuan/kompetensi petugas dalam memberikan informasi
 - e) Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan

2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pelayanan KTP Elektronik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri

- a. Faktor Internal
 - a) Sumber Daya Manusia
- b. Faktor Eksternal
 - a) Gangguan teknis
 - b) Kurang Optimalnya Sosialisasi

C. Lokus Dan Situs Penelitian

Lokus penelitian ini, saya memilih di Kabupaten Kediri karena pertumbuhan penduduk di Kabupaten Kediri relatif besar serta Kabupaten Kediri merupakan salah satu Kabupaten di Jawa Timur dengan jumlah penduduk yang besar. Dari 29 Kabupaten di Jawa Timur, Kabupaten Kediri selalu masuk kedalam 6 besar Kabupaten dengan penduduk terbanyak setelah Kabupaten Jember, Kabupaten Malang, Kabupaten Sidoarjo, Kabupaten Banyuwangi dan Kabupaten Pasuruan, sehingga sangat menarik apabila melakukan penelitian ditempat tersebut, tentu saja juga akan diikuti dengan kebutuhan akan pelayanan publik khususnya pelayanan pembuatan surat-surat pokok kependudukan seperti KTP, KK, Akte Kelahiran, dll. Disini bagaimana pemerintah daerah mampu melayani segala kebutuhan masyarakatnya tersebut dengan berbagai tantangan, kondisi dan permasalahan yang timbul dari pemberian layanan tersebut. Sedangkan situs penelitian disini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. Pemilihan situs di

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini dikarenakan cangkupan dari masyarakat yang dilayani lebih luas daripada kantor Kecamatan yang melayani hal yang sama seperti pembuatan KTP. Dengan adanya cangkupan masyarakat yang dilayani, maka data-data yang akan didapat juga akan semakin kuat dan valid.

D. Sumber Data

Sumber data menurut Lofland Dan Lofland dalam Moeleong hal.157 “sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”.

Data merupakan faktor yang penting untuk menunjang suatu penelitian. Berdasarkan sumbernya data dapat dikelompokkan menjadi data primer dan data sekunder. Data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data primer dapat dilakukan dengan observasi secara langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri dan melakukan wawancara langsung dengan berbagai pihak yang berkaitan langsung dengan pelayanan, yaitu dengan pegawai sebagai pemberi layanan, kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Pengambilan data dilakukan dengan teknik wawancara dengan informan kunci dan narasumber yang sudah ditentukan berdasarkan studi pendahuluan dan berdasarkan observasi, sehingga informasi terkumpul dari seluruh narasumber. Peneliti akan mewawancarai berbagai pihak, yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri, Kepala Bidang Informasi, Pengkajian dan

Pengembangan, dan pegawai yang memiliki wewenang dalam pengelolaan database kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta tidak lupa beberapa masyarakat sebagai pihak yang mendapat pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri.

Data sekunder yaitu sebuah data yang yang diperoleh dari penelitian kepustakaan dan dokumentasi, yang merupakan hasil penelitian dan pengolahan orang lain, yang sudah tersedia dalam bentuk buku – buku atau dokumentasi yang biasanya disediakan di perpustakaan umum atau perpustakaan milik pribadi. Data sekunder ini penulis mendapatkan dari Undang-Undang yang terkait dengan Pelayanan Publik, yaitu UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan UU yang berkenaan dengan Administrasi Kependudukan yaitu UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan juga Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, jurnal yang telah dipublikasikan serta berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara peneliti memperoleh atau mengumpulkan data (Hamidi, 2007). Sedangkan Sugiyono (2009:225) mengatakan teknik pengumpulan data bahwa pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dokumentasi, dan wawancara.

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, maka metode pengumpulan data yang dipergunakan adalah dengan cara:

a) Data primer dikumpulkan melalui:

1. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi dua orang yang melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu (Bogdan dan Taylor dalam Mulyana 2004 hal.180)

Dalam wawancara ini, peneliti akan mewawancarai berbagai pihak, yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri, Kepala Bidang Informasi, Pengkajian dan Pengembangan, dan pegawai yang memiliki wewenang dalam pengelolaan database kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta tidak lupa beberapa masyarakat sebagai pihak yang mendapat pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri.

2. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utamanya selain panca indra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit. Karena itu observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan panca indranya melalui hasil

kerjanya indranya mata serta dibantu dengan panca indra lainnya (Bungin,2008). Tujuan dari diadakannya observasi adalah mengerti ciri-ciri dan luasnya signifikasi dari interelasi elemen-elemen tingkah laku manusia pada fenomena sosial yang serba kompleks, dalam pola-pola kultural tertentu. (Kartono , 1996).

Dalam melakukan observasi peneliti menggunakan observasi terbuka dimana peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan sebenarnya kepada sumber data, bahwa sedang melakukan penelitian. Jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktifitas peneliti. Oleh karena itu fakta atau fenomena yang akan diobservasi adalah terkait dengan implementasi pelaksanaan pelayanan E-KTP yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri.

- b) Data sekunder dikumpulkan dengan penelusuran studi kepustakaan. Data sekunder ini penulis mendapatkan dari Undang-Undang yang terkait dengan Pelayanan Publik, yaitu UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan UU yang berkenaan dengan Administrasi Kependudukan yaitu UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan juga Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, KEPMENPAN No.KEP/25/M.PAN/2/2004 mengenai Index Kepuasan Masyarakat, Keputusan

Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, jurnal yang telah dipublikasikan serta berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu.

F. Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2007:149), instrumen penelitian merupakan alat bantu bagi peneliti dalam pengumpulan data. Adapun instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur (Sukardi. 2003 hal.121). Adapun instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah :

1. Peneliti itu sendiri, yaitu dengan menggunakan panca indera untuk mengamati, merasakan dan melihat kejadian-kejadian yang ada dilapangan terutama yang berhubungan dengan obyek penelitian.
2. Catatan penelitian, yaitu catatan yang dibuat oleh peneliti sewaktu melaksanakan observasi atau wawancara pada pihak terkait.
3. Pedoman wawancara, yaitu pedoman dalam melakukan wawancara berfungsi sebagai panduan penelitian dalam mengajukan pertanyaan-pertanyaan sehingga peneliti mendapatkan data yang valid.

G. Keabsahan Data

Teknik pengujian keabsahan data dalam penelitian ini meliputi uji *credibility* (validitas internal), uji *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan uji *confirmability* (obyektivitas).

1. Uji Kredibilitas (Validitas Internal)

Menurut Sugiono (2012), kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif dan member check.

a. Perpanjangan Pengamatan

Dalam penelitian ini diperpanjang sampai dengan beberapa kali, yaitu wawancara dilakukan lebih dari sekali. Wawancara tidak hanya dilakukan dengan subyek, tetapi juga dilakukan dengan beberapa informan (*signifikant other*). Hal itu juga dilakukan beberapa kali. Hal ini dikarenakan untuk lebih mendukung informasi yang disampaikan oleh informan sebelumnya, sehingga data yang nantinya dipakai tidak fiktif dan valid. Begitu juga pada tahap observasi. Observasi yang diulang beberapa kali, melalui observasi intens. Artinya observasi dilakukan dengan waktu yang cukup dalam satu harinya. Baik itu saat pagi hari, siang hari atau pun sore hari sampai pelayanan ditutup.

b. Peningkatan Ketekunan

Pengujian kredibilitas berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Peneliti membaca seluruh catatan hasil penelitian secara lebih

cermat, sehingga diketahui kesalahan dan kekurangannya. Hal ini dilakukan dengan memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

c. Triangulasi

Hal ini dilakukan dengan triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara menanyakan hal yang sama dengan teknik yang berbeda, yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi pada sumber data primer. Triangulasi waktu artinya pengumpulan data dilakukan pada berbagai kesempatan, yaitu pagi, siang dan sore hari.

d. Menggunakan Bahan Referensi

Dalam penelitian ini, untuk mendukung dan membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti, kami akan memberikan data dokumentasi berupa foto-foto hasil observasi.

H. Analisis Data

Analisis data penelitian deskriptif kualitatif dilakukan melalui pengaturan data secara logis dan sistematis. Analisis data ini biasanya dilakukan pada awal peneliti terjun ke lapangan sampai dengan pada akhir penelitian (pengumpulan data).

Menurut Miles, Hubberman dan Saldana (2014:31-33) didalam analisis kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktivitas dalam analisis data yaitu : *Data Condensation, Data Display, Dan Conclusion Drawing/Verifications.*

1. Kondensasi Data

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau menstransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen dan materi-materi lainnya.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman.

3. Penarikan Kesimpulan

Dalam kegiatan analisis yang paling penting adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan “final” mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data terakhir, tergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan-tuntutan pemberi dana.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Kediri

1. Sejarah Singkat Kabupaten Kediri

Sejarah Kabupaten Kediri ini penulis ambil dari website resmi Pemerintah Kabupaten Kediri. Nama Kediri ada yang berpendapat berasal dari kata "KEDI" yang artinya "MANDUL" atau "Wanita yang tidak berdatang bulan". Menurut kamus Jawa Kuno Wojo Wasito, "KEDI" berarti Orang Kebiri Bidan atau Dukun. Di dalam lakon Wayang, Sang Arjuno pernah menyamar Guru Tari di Negara Wirata, bernama "KEDI WRAKANTOLO". Bila kita hubungkan dengan nama tokoh Dewi Kilisuci yang bertapa di Gua Selomangleng, "KEDI" berarti Suci atau Wadad.

Disamping itu kata Kediri berasal dari kata "DIRI" yang berarti Adeg, Angdhiri, menghadiri atau menjadi Raja (bahasa Jawa Jumenengan). Untuk itu dapat kita baca pada prasasti "WANUA" tahun 830 saka, yang diantaranya berbunyi : " Ing Saka 706 cetra nasa danami sakla pa ka sa wara, angdhiri rake panaraban", artinya : pada tahun saka 706 atau 734 Masehi, bertahta Raja Pake Panaraban. Nama Kediri banyak terdapat pada kesusatraan Kuno yang berbahasa Jawa Kuno seperti : Kitab Samaradana, Pararaton, Negara Kertagama dan Kitab Calon Arang. Demikian pula pada beberapa prasasti yang menyebutkan nama Kediri seperti : Prasasti Ceber, berangka tahun 1109 saka yang terletak di Desa Ceker, sekarang Desa Sukoanyar

Kecamatan Mojo. Dalam prasasti ini menyebutkan, karena penduduk Ceker berjasa kepada Raja, maka mereka memperoleh hadiah, "Tanah Perdikan". Dalam prasasti itu tertulis "Sri Maharaja Masuk Ri Siminaninaring Bhuwi Kadiri" artinya raja telah kembali kesimanya, atau harapannya di Bhumi Kadiri. Prasasti Kamulan di Desa Kamulan Kabupaten Trenggalek yang berangkat tahun 1116 saka, tepatnya menurut Damais tanggal 31 Agustus 1194. Pada prasasti itu juga menyebutkan nama, Kediri, yang diserang oleh raja dari kerajaan sebelah timur. "Aka ni satru wadwa kala sangke purnowo", sehingga raja meninggalkan istananya di Katangkatang ("tatkala nin kentar sangke kadetwan ring katang-katang deni nkir malr yatik kaprabon sri maharaja siniwi ring bhumi kadiri").

Menurut bapak MM. Sukarto Kartoatmojo menyebutkan bahwa "hari jadi Kediri" muncul pertama kalinya bersumber dari tiga buah prasasti Harinjing A-B-C, namun pendapat beliau, nama Kadiri yang paling tepat dimunculkan pada ketiga prasasti. Alasannya Prasti Harinjing A tanggal 25 Maret 804 masehi, dinilai usianya lebih tua dari pada kedua prasasti B dan C, yakni tanggal 19 September 921 dan tanggal 7 Juni 1015 Masehi. Dilihat dari ketiga tanggal tersebut menyebutkan nama Kediri ditetapkan tanggal 25 Maret 804 M. Tatkala Bagawantabhari memperoleh anugerah tanah perdikan dari Raja Rake Layang Dyah Tulodong yang tertulis di ketiga prasasti Harinjing. Nama Kediri semula kecil lalu berkembang menjadi nama Kerajaan Panjalu yang besar dan sejarahnya terkenal hingga sekarang. Selanjutnya ditetapkan surat Keputusan Bupati Kepada Derah Tingkat II Kediri tanggal 22 Januari

1985 nomor 82 tahun 1985 tentang hari jadi Kediri, yang pasal 1 berbunyi " Tanggal 25 Maret 804 Masehi ditetapkan menjadi Hari Jadi Kediri.

2. Letak Geografis Kabupaten Kediri



Posisi geografi Kabupaten Kediri terletak antara 111o 47' 05" sampai dengan 112o 18'20" Bujur Timur dan 7o 36' 12" sampai dengan 8o 0' 32 Lintang Selatan. Wilayah Kabupaten Kediri diapit oleh 5 Kabupaten, yakni :

- Sebelah Barat :Tulungagung dan Nganjuk
- Sebelah Utara : Nganjuk dan Jombang
- Sebelah Timur : Jombang dan Malang
- Sebelah Selatan : Blitar dan Tulungagung

Kondisi topografi terdiri dari dataran rendah dan pegunungan yang dilalui aliran sungai Brantas yang membelah dari selatan ke utara. Suhu udara berkisar antara 23o C sampai dengan 31o C dengan tingkat curah hujan rata-rata sekitar 1652

mm per hari. secara keseluruhan luas wilayah ada sekitar 1.386.05 KM² atau + 5%, dari luas wilayah propinsi Jawa Timur

Ditinjau dari jenis tanahnya, Kabupaten Kediri dapat dibagi menjadi 5 (lima) golongan. yaitu.

1. Regosol coklat kekelabuan seluas 77.397 Ha atau 55,84 %, merupakan jenis tanah yang sebagian besar ada di wilayah kecamatan Kepung, Puncu, ngancar, Plosoklaten, Wates, Gurah, Pare, kandangan, kandat, Ringinrejo, Kras, papar, Purwoasri, Pagu, Plemahan, Kunjang dan Gampengrejo
2. Aluvial kelabu coklat seluas 28,178 Ha atau 20,33 %, merupakan jenis tanah yang dijumpai di Kecamatan Ngadiluwih, Kras, Semen, Mojo, Grogol, Banyak, Papan, Tarokan dan Kandangan
3. Andosol coklat kuning, regosol coklat kuning, litosol seluas 4.408 Ha atau 3,18 %, dijumpai di daerah ketinggian di atas 1.000 dpl seperti Kecamatan Kandangan, Grogol, Semen dan Mojo.
4. Mediteran coklat merah, grumosol kelabu seluas 13.556 Ha atau 9,78 %, terdapat di Kecamatan Mojo, Semen, Grogol, banyak, tarokan, Plemahan, Pare dan Kunjang.
5. Litosol coklat kemerahan seluas 15.066 Ha atau 10.87%, terdapat di kecamatan Semen, Mojo, Grogol, banyak, tarokan dan kandangan.

Wilayah Kabupaten Kediri diapit oleh dua gunung yang berbeda sifatnya, yaitu Gunung Kelud di sebelah Timur yang bersifat Vulkanik dan Gunung Wilis di sebelah barat yang bersifat non vulkanik, sedangkan tepat di bagian tengah wilayah Kabupaten

Kediri melintas sungai Brantas yang membelah Wilayah Kabupaten Kediri menjadi dua bagian, yaitu bagian Barat sungai Brantas: merupakan perbukitan lereng Gunung Wilis dan Gunung Klotok. dan bagian timur Sungai Brantas.

Wilayah pemerintahan Kabupaten Kediri yang meliputi 26 Kecamatan yang terdiri dari 1 kelurahan, adapun jumlah desa, dusun, RT dan RW pada setiap kecamatan sebagai berikut :

Tabel 4.Data Kelurahan/ Desa, Dusun, RW Dan RT Di Kabupaten Kediri

No.	Kecamatan	Kelurahan	Desa	Dusun	RW	RT
1	Mojo		20	58	154	429
2	Semen		12	29	86	234
3	Ngadiluwih		16	46	122	369
4	Kras		16	46	106	371
5	Ringinrejo		11	30	94	321
6	Kandat		12	39	103	389
7	Wates		18	69	163	683
8	Ngancar		10	39	87	296
9	Plosoklaten		15	44	100	437
10	Gurah		21	57	129	477
11	Puncu		8	36	80	314
12	Kepung		10	60	90	332
13	Kandangan		12	40	132	283
14	Pare	1	9	36	158	483
15	Badas		8	42	153	381
16	Kunjang		12	53	104	294
17	Plemahan		17	64	116	409
18	Purwoasri		23	70	147	425
19	Papar		17	62	86	319
20	Pagu		13	29	79	174
21	Kayen Kidul		12	46	110	321
22	Gampengrejo		11	20	72	186
23	Ngasem		12	24	82	396

Lanjutan

Judul : Kelurahan/ Desa, Dusun, RW Dan RT Di Kabupaten Kediri

24	Banyakan		9	42	114	323
25	Grogol		9	38	93	259
26	Tarokan		10	46	68	288
Jumlah		1	343	1165	2828	9193

Sumber: BPMPD Kabupaten Kediri 2015 melalui website pemerintah kabupaten kediri yang diakses melalui

http://www.kedirikab.go.id/index.php%3Foption%3Dcom_content%26view%3Darticle%26id%3D93%26Itemid%3D180 tanggal 1 februari 2016

3. Jumlah Penduduk Kabupaten Kediri

Jumlah penduduk Kabupaten Kediri hingga akhir tahun 2015, tidak kurang dari 1.545.209, terdiri dari 778.616 laki-laki dan 766.593 perempuan. Konsentrasi penduduk lebih berpusat pada Kecamatan Pare sebanyak 100.239 jiwa, kemudian disusul Kecamatan Wates sebanyak 87.288 jiwa, serta Kecamatan Kepung sebanyak 79.452 jiwa, selengkapnya jumlah penduduk perkecamatan adalah seperti terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5 : Jumlah Penduduk Kabupaten Kediri tahun 2015

No	Nama Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Semen	24.691	24.131	48.822
2	Mojo	36.715	35.692	72.407
3	Kras	30.282	30.389	60.671
4	Ngadiluwih	37.287	37.152	74.439
5	Kandat	29.645	29.522	59.167
6	Wates	43.934	43.354	87.288
7	Ngancar	23.090	22.632	45.722
8	Puncu	30.438	29.539	59.977
9	Plosoklaten	35.049	34.462	69.511
10	Gurah	39.659	39.267	78.926
11	Pagu	18.996	18.897	37.893
12	Gampengrejo	16.566	16.078	32.644
13	Grogol	22.740	21.941	44.681

Lanjutan

Judul : Jumlah Penduduk Kabupaten Kediri

14	Papar	25.958	25.961	51.919
15	Purwoasri	29.897	30.348	60.245
16	Plemahan	29.717	29.638	59.355
17	Pare	50.336	49.903	100.239
18	Kepung	40.424	39.028	79.452
19	Kandangan	24.926	24.446	49.372
20	Tarokan	30.122	28.858	58.980
21	Kunjang	18.475	18.416	36.891
22	Banyakan	27.551	26.790	54.341
23	Ringinrejo	26.629	25.719	52.348
24	Kayen Kidul	22.896	23.010	45.906
25	Ngasem	30.490	30.378	60.868
26	Badas	32.103	31.042	63.145
	JUMLAH	778.616	766.593	1.545.209

Sumber : Dispendukcapil Kabupaten Kediri, 2016

Jumlah kepala keluarga di Kabupaten Kediri hingga akhir tahun 2015, tidak kurang dari 522.317, terdiri dari 416.995 kepala keluarga laki-laki dan 105.322 kepala keluarga perempuan. Konsentrasi kepala keluarga lebih berpusat pada Kecamatan Pare sebanyak 32.320 kepala keluarga , kemudian disusul Kecamatan Wates sebanyak 29.951 kepala keluarga, serta Kecamatan Kepung sebanyak 26.399 kepala keluarga, selengkapnya jumlah kepala keluarga perkecamatan adalah seperti terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 6: Jumlah Kepala Keluarga di Kabupaten Kediri tahun 2015

No	Nama Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Semen	13.519	3.138	16.657
2	Mojo	19.031	4.680	23.711
3	Kras	16.022	4.487	20.509
4	Ngadiluwih	20.213	5.253	25.466
5	Kandat	16.138	4.034	20.172

Lanjutan

Judul : Kepala Keluarga di Kabupaten Kediri tahun 2015

6	Wates	24.052	5.899	29.951
7	Ngancar	13.064	3.448	16.512
8	Puncu	16.318	3.663	19.981
9	Plosoklaten	19.017	4.852	23.869
10	Gurah	21.271	5.013	26.284
11	Pagu	10.560	2.561	13.121
12	Gampengrejo	8.873	2.029	10.902
13	Grogol	12.086	3.209	15.295
14	Papar	13.902	3.646	17.548
15	Puwoasri	15.831	4.510	20.341
16	Plemahan	16.154	3.998	20.152
17	Pare	25.489	6.831	32.320
18	Kepung	21.165	5.234	26.399
19	Kandangan	13.174	3.474	16.648
20	Tarokan	16.107	4.021	20.128
21	Kunjang	10.011	2.499	12.510
22	Banyakan	15.125	3.935	19.060
23	Ringinrejo	13.927	3.738	17.665
24	Kayen Kidul	12.489	3.136	15.625
25	Ngasem	16.808	3.637	20.445
26	Badas	16.649	4.397	21.046
JUMLAH		416.995	105.322	522.317

Sumber : Dispendukcapil, 2016

4. Sarana dan Prasarana pada Kabupaten Kediri

Untuk memperlancar transportasi darat, wilayah Kabupaten Kediri saat ini telah tersedia fasilitas jalan dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 7. Anjang Jalan Aspal Di Kabupaten Kediri Tahun 2010-2014

No.	Uraian	TAHUN				
		2010	2011	2012	2013	2014
1	Nasional	39,96	39,96	39,96	39,96	39,96

Lanjutan

Judul : Kondisi Jalan Di Kabupaten Kediri Tahun 2010-2014

2	Propinsi	71,46	79,62	79,62	79,62	79,62
3	Kabupaten	2.225,43	2.225,43	2.428,78	2.428,78	2.669,26
	Jumlah	2.336,86	2.345,01	2.548,36	2.548,36	2.788,83

Sumber : Sumber : website pemerintah kabupaten kediri yang diakses melalui http://www.kedirikab.go.id/index.php%3Foption%3Dcom_content%26view%3Darticle%26id%3D93%26Itemid%3D180 tanggal 1 februari 2016.

Tabel 8.Kondisi Jalan Di Kabupaten Kediri Tahun 2010-2014

No.	Uraian	TAHUN				
		2010	2011	2012	2013	2014
1	Baik	1.576,46	1.674,88	1.896,70	2.046,25	2.166,72
2	Sedang	515,81	488,03	373,85	301,28	343,55
3	Rusak	12,13	7,21	3,47	3,07	99,55
	Makadam /Tanah	121,03	55,32	154,77	78,18	59,43
	Jumlah	2.225,43	2.225,43	2.428,78	2.428,78	2.669,26

Sumber : website pemerintah kabupaten kediri yang diakses melalui http://www.kedirikab.go.id/index.php%3Foption%3Dcom_content%26view%3Darticle%26id%3D93%26Itemid%3D180 tanggal 1 februari 2016.

B. Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Kediri

1. Visi dan misi Pemerintah Kabupaten Kediri

Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Kediri yang Beriman dan Bertaqwa Kepada Tuhan Yang Maha Esa, Cerdas, Sehat, Mandiri, Tenteram dan Sejahtera yang Berbasis pada Lima Sektor Utama Pembangunan, yaitu: Pendidikan, Kesehatan, Pertanian, Industri-Perdagangan dan Pariwisata, yang Didukung oleh Penyelenggaraan Pemerintahan yang Profesional

2. Misi Pemerintah Kabupaten Kediri

Untuk mewujudkan Visi tersebut, ditetapkan Misi pembangunan Kabupaten Kediri tahun 2011 – 2015 sebagai berikut :

- a) Melaksanakan ajaran agama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, sebagai wujud peningkatan keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan Yang maha Esa.
- b) Meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang ditandai dengan terpenuhinya kebutuhan pangan, sandang, dan papan serta terwujudnya keluarga sehat.
- c) Menumbuh-kembangkan aktivitas pendidikan formal, non-formal dan informal untuk meningkatkan sumber daya generasi muda sebagai upaya mencapai tujuan mencerdaskan kehidupan bangsa.
- d) Meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat akan pola hidup sehat sebagai langkah nyata menuju keluarga sejahtera.
- e) Membangun kehidupan masyarakat yang tertata, taat hukum dan peraturan perundangan, saling menghargai satu sama lain sebagai dasar pemahaman atas hak asasi manusia, gotong-royong, dan toleran, dalam rangka menciptakan suasana aman, tertib dan damai di masyarakat.
- f) Mengembangkan industri dan perdagangan berbasis pertanian yang berorientasi pada mekanisme pasar bersama Koperasi dan UKM.
- g) Menggalakkan promosi di sektor pariwisata, produk-produk home-industry, pertanian, perkebunan, perikanan di tingkat regional, nasional dan global.

- h) Menciptakan susana kondusif sehingga membuat kehidupan masyarakat menjadi tenteram.
- i) Mewujudkan birokrasi pemerintahan yang bersih, berwibawa, bebas KKN, transparan, akuntabel, responsif terhadap permasalahan masyarakat sebagai upaya meningkatkan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

C. Profile Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri

1. Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan Pemerintah Daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugasnya menyelenggarakan fungsi:

- a) Perumusan kebijakan teknis dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- b) Penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umu dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- c) Pembinaan dan Pelaksanaan tugas dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- d) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Secara lebih terperinci Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kabupaten Kediri terdapat pada Peraturan Bupati Kediri Nomor 36 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sebagaimana terlampir.

2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- Visi

Tertib Administrasi Kependudukan dengan Pelayanan Prima menuju Penduduk Berkualitas Tahun 2015

- Misi

- a) Mengembangkan kebijakan dan sistem serta menyelenggarakan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk menghimpun data kependudukan, menerbitkan identitas dan mensyahkan perubahan status dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan.
- b) Mengembangkan dan memadukan kebijakan pengelolaan informasi hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sehingga mampu menyediakan data dan informasi kependudukan secara lengkap, akurat dan memenuhi kepentingan publik dan pembangunan.
- c) Mengembangkan pranata hukum, kelembagaan serta peran serta masyarakat yang mendukung proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan guna memberikan kepastian dan perlindungan sesuai hak-hak penduduk.

- d) Merumuskan kebijakan pengembangan kependudukan yang serasi, selaras dan seimbang antara jumlah/pertumbuhan, kualitas serta persebaran dengan daya dukung alam dan daya tampung lingkungan.
- e) Menyusun perencanaan kependudukan sebagai dasar perencanaan dan perumusan pembangunan nasional dan daerah yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan penduduk.

3. Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah SKPD

a. Tujuan

Meningkatkan kompetensi dan kapasitas pegawai, serta meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan kepada masyarakat.

b. Sasaran

- a) Meningkatkan kompetensi dan kapasitas pegawai
- b) Peningkatan kualitas pelayanan kependudukan.
- c) Terwujudnya pelayanan publik oleh pemerintah daerah yang disiplin, berdedikasi dan bertanggung jawab.

4. Strategi dan Kebijakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kediri

a. Strategi

- a) Peningkatan kualitas SDM Pegawai Negeri Sipil dan Karyawan, strategi diarahkan melalui pendidikan dan atau pelatihan, baik yang bersifat

teknis, perjenjangan maupun teknis fungsional sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

- b) Peningkatan SDM Aparatur yang berkualitas dan berkompetensi, strategi diarahkan dengan melaksanakan seleksi ujian dinas dan ujian penyesuaian ijazah bagi PNS yang lulus pendidikan formal
- c) Peningkatan pengembangan dan penataan data kependudukan yang professional dan proposional melalui sistem manajemen kependudukan, strategi diarahkan dengan memberikan bimbingan teknis operator kecamatan, pembuatan aplikasi baru dalam mengadministrasi data kependudukan, operasionalisasi Sistem Informasi Kependudukan (SIK) secara *online* yang dapat diakses langsung oleh kecamatan, memberikan kemudahan informasi dan pelayanan kepada penduduk pemohon data kependudukan.
- d) Peningkatan pelayanan kependudukan yang baik, strategi diarahkan melalui penyediaan sistem pengajuan Paket pada proses pengajuan pindah datang dan keluar secara Paket Dokumen Kependudukan (Pengurusan dokumen Surat Pindah, Dokumen KK dan KTP-EL) yang efektif, efisien dan tepat waktu.
- e) Pelaksanaan program pelayanan satu hari pada satu desa untuk mendekatkan pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat.

b. Kebijakan

- a) Meningkatkan kompetensi dan pemahaman terhadap peraturan dibidang kependudukan melalui pendidikan dan pelatihan
- b) Meningkatkan pola-pola pengembangan karier pegawai sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- c) Meningkatkan profesionalisme pegawai melalui pendidikan dan pelatihan
- d) Mengadakan sistem Paket Dokumen Kependudukan yang cepat, tepat, dan akurat untuk meningkatkan kepuasan masyarakat Kabupaten Kediri
- e) Memberikan pelayanan jemput bola(pelayanan dokumen kependudukan pada satu hari di satu desa)

5. Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

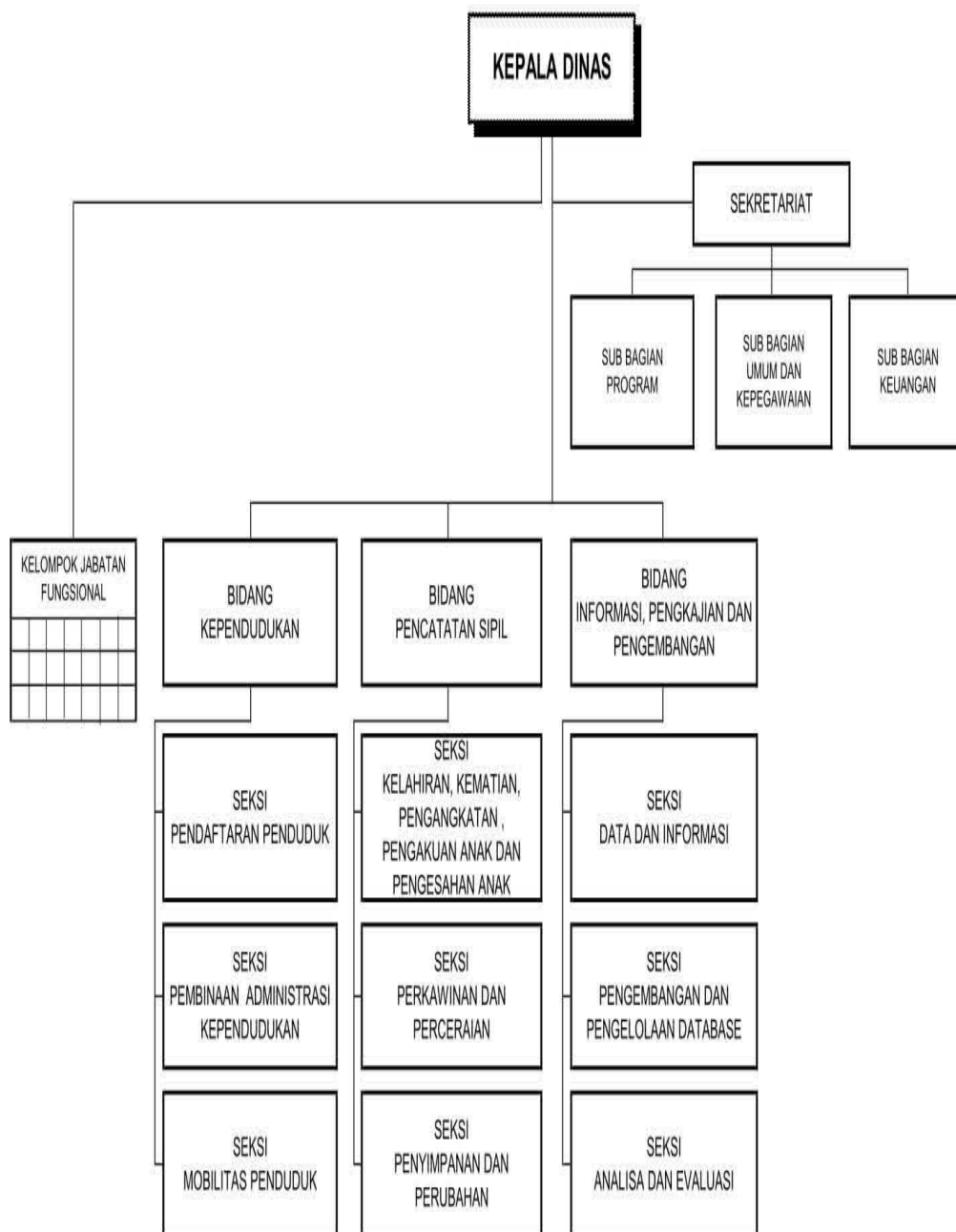
Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 10 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Susunan Organisasi dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat
 - 1. Sub Bagian Program
 - 2. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - 3. Sub Bagian Keuangan
- c. Bidang
 - 1. Bidang Kependudukan
 - a. Seksi Pendaftaran Penduduk

- b. Seksi Pembinaan Administrasi Kependudukan
 - c. Seksi Mobilitas Penduduk
- 2. Bidang Pencatatan Sipil
 - a. Seksi Kelahiran, Kematian, Pengangkatan, Pengakuan Anak dan Pengesahan Anak
 - b. Seksi Perkawinan dan Perceraian
 - c. Seksi Penyimpanan dan Perubahan
- 3. Bidang Informasi, Pengkajian dan Pengembangan
 - a. Seksi Data dan Informasi
 - b. Seksi Pengembangan dan Pengelolaan Database
 - c. Seksi Analisa dan Evaluasi
- d. Jabatan Fungsional

LAMPIRAN : PERATURAN DAERAH KABUPATEN KEDIRI
 NOMOR : 10 TAHUN 2008
 TANGGAL: 15 - 12 - 2008

BAGAN ORGANISASI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL



6. Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri

Berdasarkan Peraturan Bupati Kediri Nomor 36 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penjabaran Tugas dan Fungsi dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri sebagai berikut :

Tabel 9. Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri

No	Jabatan	Tugas	Fungsi
1	Kepala Dinas	Melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang administrasi kependudukan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan	Perumusan kebijakan teknis dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; Pembinaan dan pengawasan pelaksanaan tugas dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; Pengoordinasian pelaksanaan tugas dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan tugas dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2	Sekretariat	Membantu Kepala Dinas dalam menyusun kebijakan, mengoordinasikan bidang, membina, melaksanakan, dan mengendalikan administrasi kesekretariatan, kepegawaian,	Penyusunan rancangan kebijakan Dinas; Penyusunan program dan pelaporan, pengelolaan sistem informasi, pemantauan dan evaluasi kegiatan Dinas; Pelaksanaan pembinaan, pengelolaan dan pengendalian administrasi kepegawaian, keuangan dan sarana prasarana; Penyusunan profil Dinas; Pengoordinasian pelaksanaan tugas bidang – bidang; Pengoordinasian penyusunan rancangan peraturan perundang-undangan bidang

Lanjutan

Judul : Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri

		keuangan, rumah tangga dan sarana prasarana	administrasi kependudukan; Pengelolaan urusan rumah tangga, surat menyurat, kearsipan, hubungan masyarakat, dokumentasi dan perpustakaan; Pelaksanaan analisa jabatan dan beban kerja; Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kebijakan teknis Dinas; Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan peraturan perundang-undangan
3	Kepala Bidang Kependudukan	Menyusun kebijakan teknis kependudukan, pelayanan pencatatan dan pendaftaran penduduk, pembinaan administrasi pendaftaran penduduk dan mobilitas penduduk. Kepala Bidang Kependudukan membawahi Seksi Pendaftaran Penduduk, Seksi Pembinaan Administrasi Kependudukan, dan Seksi Mobilisasi Penduduk	Perumusan penetapan kebijakan Perencanaan kependudukan dan pendaftaran penduduk ; Penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria penyelenggaraan, penggerakan mobilitas dan persebaran penduduk serta perlindungan penduduk ; Pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk skala kabupaten ; Penyerasian dan harmonisasi kebijakan kependudukan antar dan dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah pada skala kabupaten ; Penyelenggaraan kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan dalam rangka tertib administrasi kependudukan ; Persiapan indikator kependudukan, proyeksi penduduk dan analisis dampak kependudukan skala kabupaten; Pelaksanaan koordinasi dan sosialisasi hasil penyusunan indikator, proyeksi dan analisis dampak kependudukan serta kebijakan kependudukan kepada khalayak sasaran ; penilaian dan pelaporan kinerja pembangunan kependudukan secara periodik ; Pendayagunaan informasi atas indikator kependudukan dan analisis dampak kependudukan untuk

Lanjutan

Judul : Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri

			<p>perencanaan pembangunan berbasis penduduk skala kabupaten ; Pemantauan, evaluasi dan pelaporan indikator kependudukan proyeksi penduduk dan analisis dampak kependudukan, serta penyerasian kebijakan kependudukan skala kabupaten ; Pengawasan indikator kependudukan, proyeksi penduduk dan analisis dampak kependudukan serta penyerasian kebijakan kependudukan skala kabupaten ; Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk skala kabupaten ; Pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK) ; Pendaftaran perubahan alamat ; Pendaftaran pindah datang penduduk dalam wilayah Republik Indonesia ; Pendaftaran WNI tinggal sementara ; Pendaftaran pindah datang antar negara ; Pendaftaran penduduk rentan administrasi kependudukan ; Penerbitan dokumen kependudukan hasil pendaftaran penduduk ; Penatausahaan pendaftaran penduduk ; Pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk skala kabupaten ; Pembinaan dan pengembangan SDM pengelola pendaftaran penduduk skala kabupaten ; Pengawasan atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk skala kabupaten ; Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</p>
4	Kepala Bidang Pencatatan Sipil	Melaksanakan pelayanan Pencatatan Sipil, serta	Perumusan penetapan kebijakan pencatatan sipil; Penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria penyelenggaraan pencatatan sipil;

Lanjutan

Judul : Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri

		<p>penyimpanan dan pemeliharaan Register Akta Catatan Sipil. Kepala Bidang Pencatatan Sipil membawahi Seksi Kelahiran, Kematian, Pengangkatan, Pengakuan Anak dan Pengesahan Anak, Seksi Perkawinan dan Perceraian, Seksi Penyimpanan dan Perubahan dan Seksi Penyimpanan dan Perubahan dan Seksi Penyimpanan dan Perubahan</p>	<p>Pelaksanaan, fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pencatatan sipil skala kabupaten; Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pencatatan sipil; Penyusunan petunjuk teknis penyelenggaraan pencatatan sipil; Pelaksanaan penyelenggaraan pencatatan sipil dalam sistem administrasi kependudukan yang meliputi : pencatatan peristiwa Kelahiran, Kelahiran Mati, Kematian, Perkawinan, Perceraian, Pengakuan Anak, Pengesahan Anak dan Pengangkatan Anak, Perubahan Nama, Perubahan Status Kewarganegaraan, Perubahan dan Pembatalan Akta; Pelaksanaan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil; Penatausahaan dokumen pencatatan sipil; Penyimpanan dan pemeliharaan Register Akta Catatan Sipil; Pelaksanaan penatausahaan pencatatan sipil; Pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan Penyelenggaraan pencatatan sipil; Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan SDM pengelola pencatatan sipil; Pelaksanaan pengawasan atas penyelenggaraan pencatatan sipil; Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan peraturan perundang-undangan</p>
5	Kepala Bidang Informasi, Pengkajian dan Pengembangan	<p>Melaksanakan penyediaan data dan informasi hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara akurat,</p>	<p>Perumusan penetapan kebijakan pengelolaan Informasi, Pengkajian dan Pengembangan kependudukan dan pencatatan sipil; Penetapan norma, standar, prosedur dan kriteria penyelenggaraan pengendalian kuantitas, pengembangan kualitas</p>

Lanjutan

Judul : Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri

		<p>lengkap dan mutakhir serta mudah diakses. Kepala Bidang Informasi, Pengkajian dan Pengembangan membawahi Seksi Data dan Informasi, Seksi Pengembangan dan Pengelolaan Data Base dan Seksi Analisa dan Evaluasi</p>	<p>pengarahan mobilitas dan persebaran penduduk serta perlindungan penduduk skala kabupaten; Pelaksanaan, fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan; Pelaksanaan koordinasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan; Pelaksanaan pembangunan dan pengembangan dan pemeliharaan jaringan komunikasi; penyediaan perangkat keras dan perlengkapan lainnya serta jaringan komunikasi data sampai dengan tingkat kecamatan atau desa / kelurahan sebagai tempat pelayanan dokumen penduduk; Pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan; Pelaksanaan pembangunan replikasi data kependudukan; Penyiapan bahan pembangunan bank data kependudukan; Pembangunan tempat perekaman data kependudukan kecamatan; Perekaman hasil pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pemutakhiran data penduduk meng- gunakan sistem informasi administrasi kependudukan; Penyajian dan diseminasi informasi penduduk; Perlindungan data pribadi penduduk pada bank data kependudukan; Perlindungan data pribadi penduduk dalam proses dan hasil pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil; Pelaksanaan kebijakan pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahan mobilitas / penataan persebaran penduduk, perlindungan penduduk dalam konteks pembangunan berwawasan kependudukan skala kabupaten; Pembuatan analisis pengendalian kuantitas penduduk,</p>
--	--	---	--

Lanjutan

Judul : Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri

			<p>pengembangan kualitas penduduk, pengarah mobilitas / penataan persebaran penduduk dan perlindungan penduduk serta pembangunan berwawasan kependudukan; Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama antar daerah dalam pelaksanaan kebijakan pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarah an mobilitas/penataan persebaran penduduk, perlindungan penduduk serta pembangunan berwawasan kependudukan; Pelaporan pelaksanaan pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarah mobilitas / penataan persebaran penduduk dan perlindungan penduduk dalam konteks pembangunan berwawasan kependudukan skala kabupaten; Pemantauan dan evaluasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan skala kabupaten; Pemantauan dan evaluasi kebijakan pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarah mobilitas / penataan persebran penduduk, perlindungan penduduk serta pembangunan berwawasan kependudukan skala kabupaten; Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan SDM pengelola informasi administrasi kependudukan skala kabupaten; Pengawasan atas pengelolaan informasi administrasi kependudukan skala kabupaten; Pengawasan kebijakan pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarah mobilitas / penataan persebran penduduk, perlindungan penduduk serta pembangunan berwawasan</p>
--	--	--	--

Lanjutan

Judul : Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri

			kependudukan skala kabupaten; Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6	Kelompok Jabatan Fungsional	melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai kebutuhan dan keahliannya serta tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.	

D. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Penyelenggaraan pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kediri.

a) Mekanisme Pelayanan KTP Elektronik

Mengenai pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil memiliki tugas dan kewajiban sebagai berikut menurut UU Nomer 24 Tahun 2013 tentang Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomer 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pasal 8 bahwa Instansi Pelaksana melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan dengan kewajiban yang meliputi: (a) mendaftar Peristiwa Kependudukan dan mencatat Peristiwa

Penting (b) memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap Penduduk atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting;(c) mencetak, menerbitkan, dan mendistribusikan Dokumen Kependudukan;(d) mendokumentasikan hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;(e) menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting (f).melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh Penduduk dalam pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Dalam kaitannya dengan tugas tersebut diatas, khususnya mengenai pelayanan KTP Elektronik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri melakukan koordinasi dengan Aparat Desa setempat dan juga Kecamatan untuk mempermudah jalannya pelayanan publik khususnya untuk pelayanan KTP Elektronik. Seperti yang dikatakan Bapak Supangkat selaku Kepala Bidang Informasi, Pengkajian dan Pengembangan bahwa segala bentuk pelayanan mengenai KTP Elektronik ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Instansi Seperti kecamatan adalah salah satu instansi yang fungsinya membantu dan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh pergi ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, cukup melengkapi persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat sebagai pemohon dan dapat melakukan perekaman di Kecamatan masing-masing.

Berikut kutipan wawancara yang dari Bapak Supangkat selaku Kepala Bidang Informasi, Pengkajian dan Pengembangan :

“salah satu instansi pelaksana dari penyelenggaraan KTP Elektronik ini adalah Kecamatan. Fungsi dari kecamatan adalah membantu memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan khususnya KTP Elektronik. Masyarakat yang jauh dari Dispendukcapil akan lebih mengurus KTP Elektronik di kecamatan sehingga masyarakat lebih mudah mengakses pelayanan ” *(Wawancara dilakukan pada tanggal 28 januari 2016, pukul 10.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri).*

Berikut akan ditampilkan tabel yang berisi tentang jumlah penduduk yang harus dilayani, sudah cetak KTP Elektronik, belum cetak KTP Elektronik maupun yang wajib KTP Elektronik. Tujuan untuk menunjukan dalam waktu setahun berapa jumlah kebutuhan KTP Elektronik disetiap kecamatan dan berapa yang harus dilayani.

Tabel 10. Jumlah Penduduk Wajib KTP Elektronik, Sudah Cetak dan Belum Cetak KTP Elektronik di Kabupaten Kediri Tahun 2015

No	Nama Kecamatan	Sudah Cetak e-KTP		Belum Cetak e-KTP		Wajib e-KTP		
		L	P	L	P	L	P	Jumlah
1	Semen	14.859	15.186	3.069	2.456	17.928	17.642	35.570
2	Mojo	21.913	22.117	4.921	4.156	26.834	26.273	53.107
3	Kras	18.414	19.410	3.930	3.403	22.344	22.813	45.157
4	Ngadiluwih	22.562	23.412	4.433	3.890	26.995	27.302	54.297
5	Kandat	18.400	18.907	3.418	3.209	21.818	22.116	43.934
6	Wates	27.947	28.331	4.393	4.078	32.340	32.409	64.749

Lanjutan

Judul : Jumlah Penduduk Wajib KTP Elektronik, Sudah Cetak dan Belum Cetak
KTP Elektronik di Kabupaten Kediri Tahun 2015

7	Ngancar	14.583	14.536	2.487	2.330	17.070	16.866	33.936
8	Puncu	19.839	19.469	2.521	2.213	22.360	21.682	44.042
9	Plosoklat en	22.228	22.428	3.484	3.076	25.712	25.504	51.216
10	Gurah	25.858	26.249	2.772	2.633	28.630	28.882	57.512
11	Pagu	12.115	12.553	1.821	1.618	13.936	14.171	28.107
12	Gampeng- grejo	10.261	10.320	1.823	1.631	12.084	11.951	24.035
13	Grogol	14.114	14.052	2.442	2.025	16.556	16.077	32.633
14	Papar	16.320	16.942	2.765	2.625	19.085	19.567	38.652
15	Purwoas- ri	18.324	19.562	3.747	3.580	22.071	23.142	45.213
16	Plemaha n	18.268	19.015	3.744	3.296	22.012	22.311	44.323
17	Pare	29.941	30.692	6.891	6.176	36.832	36.868	73.700
18	Kepung	24.943	24.716	4.405	3.985	29.348	28.701	58.049
19	Kandang an	14.740	14.845	3.637	3.234	18.377	18.079	36.456
20	Tarokan	19.140	18.968	3.034	2.510	22.174	21.478	43.652
21	Kunjang	11.930	12.162	1.916	1.823	13.846	13.985	27.831
22	Banyaka n	16.548	16.999	3.742	3.187	20.290	20.186	40.476
23	Ringinre -jo	16.194	16.163	3.267	2.985	19.461	19.148	38.609
24	Kayen kidul	14.752	15.266	2.288	2.129	17.040	17.395	34.435
25	Ngasem	19.551	20.223	2.646	2.329	22.197	22.552	44.749
26	Badas	18.013	18.311	5.329	4.45	23.342	22.756	46.098

Lanjutan

Judul : Jumlah Penduduk Wajib KTP Elektronik, Sudah Cetak dan Belum Cetak
KTP Elektronik di Kabupaten Kediri Tahun 2015

JUMLAH	481.75	490.834	88.925	79.022	570.68	569.85	1.140.53
	7				2	6	8

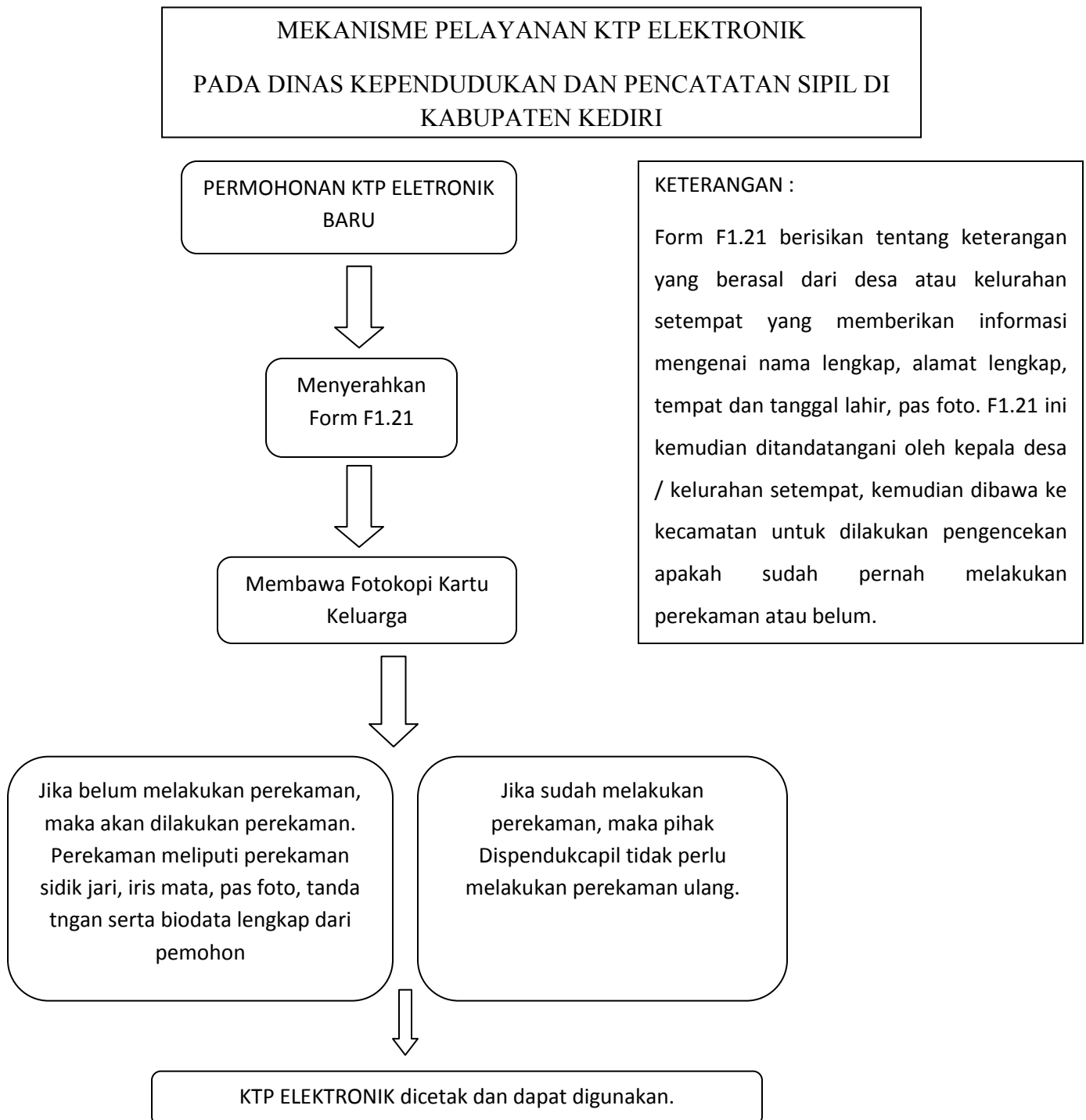
Berikut adalah mekanisme pelayanan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil :

a. Untuk Permohonan e-KTP Baru, persyaratan yang harus ditempuh oleh pemohon adalah sebagai berikut :

a) Menyerahkan form **F1.21** yang telah diisi lengkap dan diketahui/ditandatangani desa/kelurahan. Form F1.21 ini berisi mengenai keterangan yang diperlukan dan menyatakan bahwa pemohon tersebut merupakan benar-benar warga yang tinggal di desa atau kelurahan tersebut dengan alamat dan juga foto sesuai dengan ketentuan.

b) Membawa fotocopi Kartu Keluarga

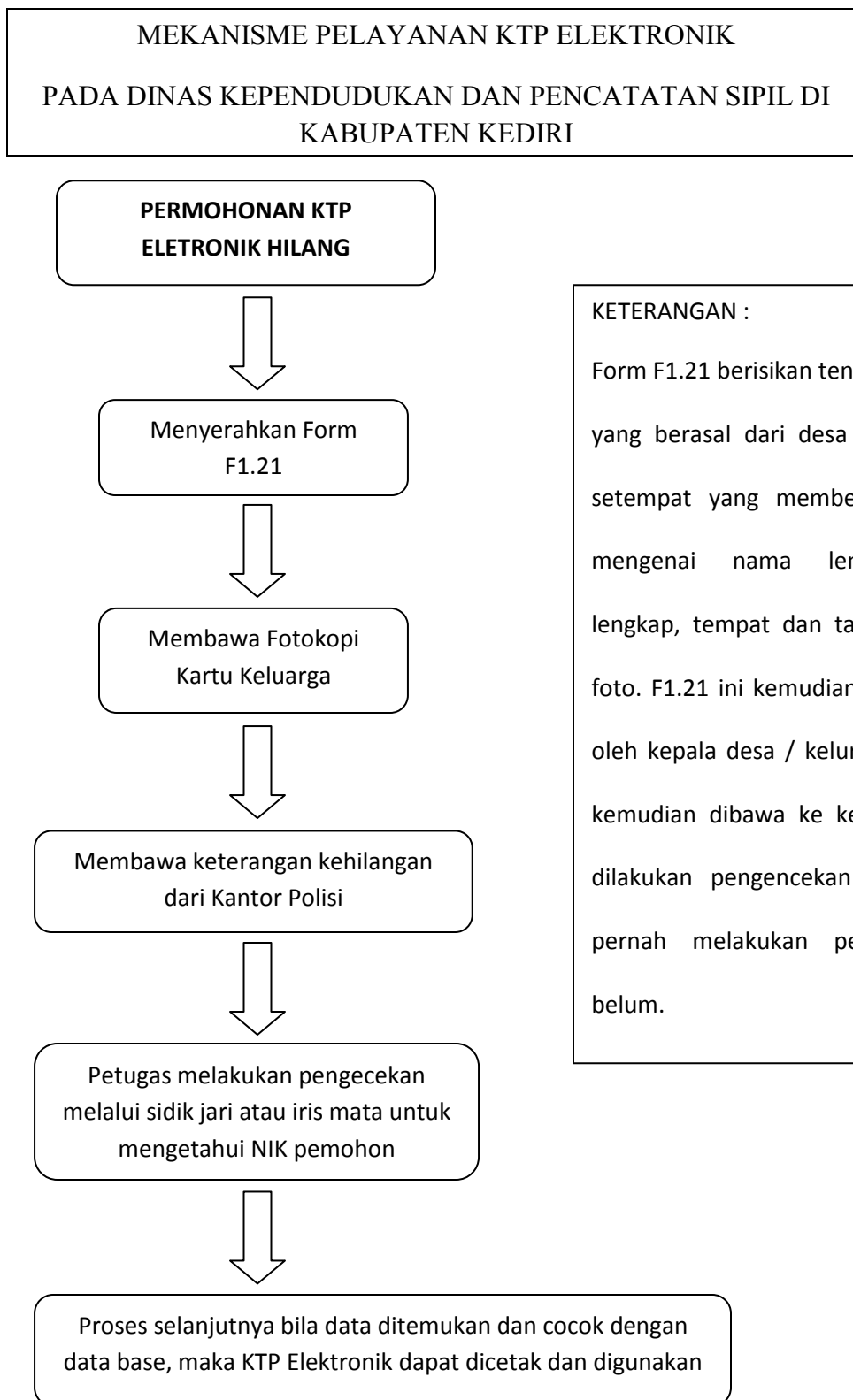
Bukti/surat keterangan telah melaksanakan perekaman dari kecamatan. Apabila orang tersebut belum melakukan perekaman pada kecamatan yang dituju, maka orang tersebut melakukan perekaman pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. Perekaman elektronik yang dimaksud adalah berisi biodata, tanda tangan, pas photo, sidik jari, dan tangan penduduk yang bersangkutan dengan menggunakan alat yang sudah tersedia sebelumnya.



Gambar 3. Skema mekanisme pelayanan permohonan KTP Elektronik baru di Dispendukcapil Kabupaten Kediri.

b. Untuk Permohonan Penggantian e-KTP Dikarenakan Hilang

- a) Menyerahkan form **F1.21** yang telah diisi lengkap dan diketahui/ditandatangani desa/kelurahan. Form F1.21 ini berisi mengenai keterangan yang diperlukan dan menyatakan bahwa pemohon tersebut merupakan benar-benar warga yang tinggal di desa atau kelurahan tersebut dengan alamat dan juga foto sesuai dengan ketentuan
- b) Membawa fotocopi Kartu Keluarga
- c) Surat keterangan kehilangan dari kepolisian setempat.
- d) Selanjutnya pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan melakukan pengecekan kepada pemohon untuk memastikan identitas pemohon dengan melakukan pengecekan sidik jari dan kemudian akan dilakukan verifikasi dan mentak ulang KTP elektronik untuk mengganti KTP Elektronik yang telah hilang tersebut.



Gambar 4. Skema mekanisme pelayanan permohonan KTP Elektronik hilang di Dispendukcapil Kabupaten Kediri.

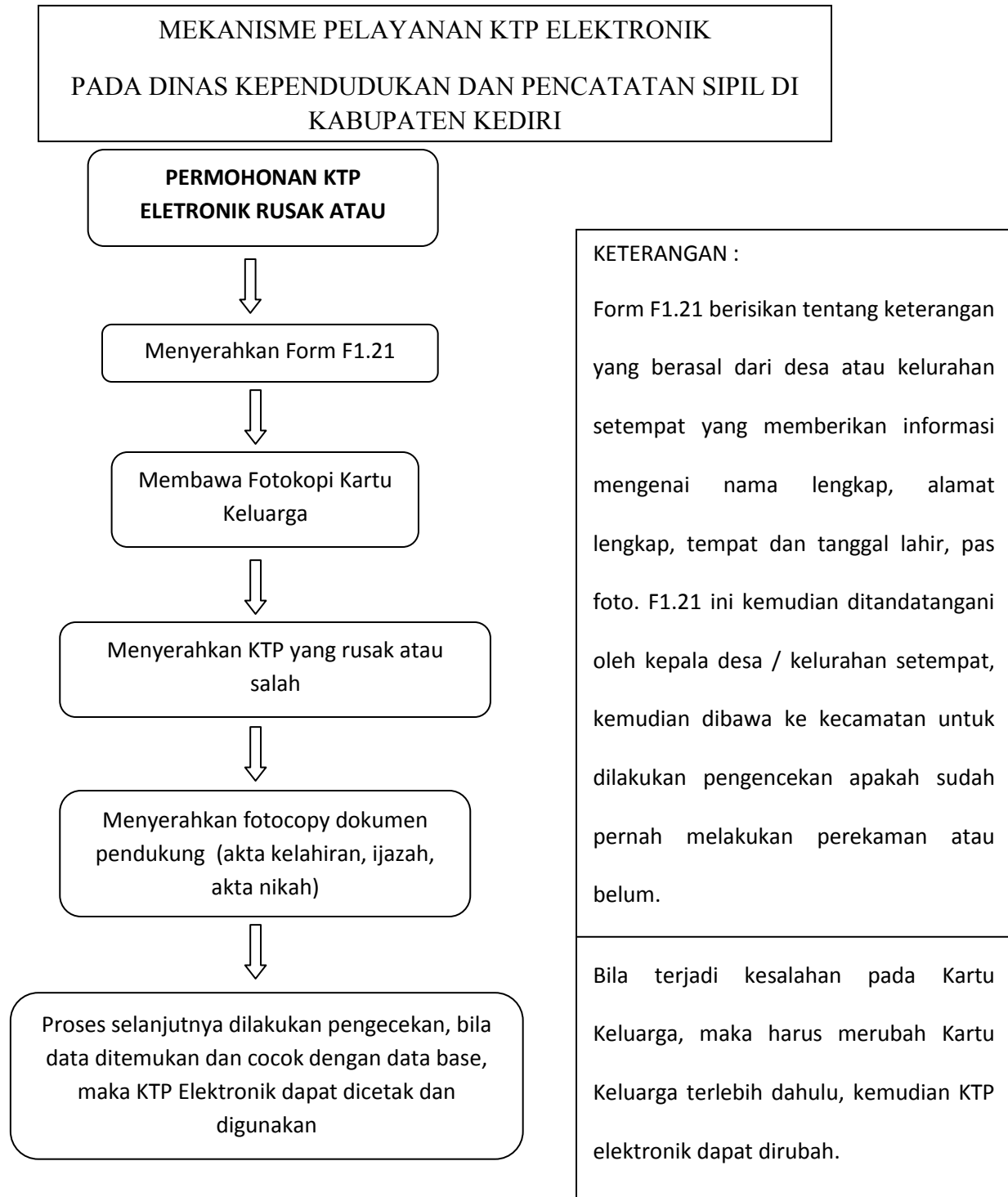
c. Permohonan Penggantian e-KTP Dikarenakan Rusak/Salah

- a) Menyerahkan form F1.21 yang telah diisi lengkap dan diketahui/ditandatangani desa/kelurahan. Form F1.21 ini berisi mengenai keterangan yang diperlukan dan menyatakan bahwa pemohon tersebut merupakan benar-benar warga yang tinggal di desa atau kelurahan tersebut dengan alamat dan juga foto sesuai dengan ketentuan.

- b) Fotokopi kartu keluarga.

Sebelum mengajukan permohonan penggantian e-KTP, apabila ada kesalahan data diharuskan memperbaiki Kartu Keluarga (KK) terlebih dahulu di kecamatan.

- c) Menyerahkan e-KTP sebelumnya.
- d) Melampirkan fotokopi dokumen pendukung (akta kelahiran, ijazah, akta nikah).



Gambar 5. Skema mekanisme pelayanan permohonan KTP Elektronik salah atau rusak di Dispendukcapil Kabupaten Kediri.

Berikut ditampilkan foto yang menggambarkan pegawai sedang melayani pemohon untuk membuat KTP Elektronik. Dalam gambar ini, nampak bahwa petugas sedang memasukkan data-data yang berhubungan dengan kepentingan pembuatan KTP Elektronik atau dapat disebut dengan proses perekaman. Hal-hal yang diambil dalam proses perekaman adalah perekaman sidik jari, iris mata, tanda tangan, pas foto, juga biodata lengkap mengenai pemohon.



Foto 1. Pegawai melakukan pelayanan KTP Elektronik dan melakukan proses perekaman sidik jari, iris mata, tanda tangan juga pas foto

Dari mekanisme pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang telah ditetapkan agar pelayanan tersebut dapat berjalan sesuai dengan yang

diinginkan. Hal ini menyangkut kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Mekanisme pelayanan yang dibuat dibuat sedemikian rupa agar mudah dimengerti oleh pengguna layanan dan juga dari sisi pemberi layanan, serta dapat terpenuhinya informasi untuk melengkapi data-data yang dibutuhkan dalam rangka penertiban administrasi.

Mengenai mekanisme pelayanan KTP Elektronik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pelayanan Sipil Kabupaten Kediri menurut Bapak Supangkat selaku Kepala Bidang Informasi, Pengkajian dan Pengembangan, beliau mengatakan bahwa :

“Mekanisme pelayanan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri memang tidak dituliskan dan dibuat secara khusus, namun tata cara dan mekanisme pelayanan sudah ada dalam Undang-Undang. Pelayanan dilakukan berdasarkan Undang-Undang dan Peraturan yang berlaku” *(Wawancara dilakukan pada tanggal 28 januari 2016, pukul 10.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri).*

Mengenai mekanisme pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pelayanan Sipil Kabupaten Kediri menurut Ibu Siin berumur 43 tahun yang bertempat tinggal di kecamatan Papar yang hendak mengurus KTP Elektronik, beliau mengatakan bahwa :

“Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak berbelit-belit dan sudah jelas alurnya” *(Wawancara dilakukan pada tanggal 29 januari 2016, pukul 08.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri).*

Mengenai mekanisme pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pelayanan Sipil Kabupaten Kediri menurut Farida seorang mahasiswa berumur 21 tahun yang bertempat tinggal di kecamatan Kunjang yang hendak mengurus KTP Elektronik, beliau mengatakan bahwa :

“Mekanisme pelayanan untuk mengurus KTP Elektronik dapat dimengerti dengan baik, sehingga jika ingin mengurus KTP alurnya sudah jelas” (*Wawancara dilakukan pada tanggal 29 januari 2016, pukul 08.30 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri*).

Mengenai mekanisme pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pelayanan Sipil Kabupaten Kediri menurut Bapak Isnani seorang perangkat desa berumur 50 tahun yang bertempat tinggal di kecamatan Karangrejo yang hendak mengurus KTP Elektronik, beliau mengatakan bahwa :

“tidak ada masalah mengenai mekanisme pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini, saya rasa sudah baik” (*Wawancara dilakukan pada tanggal 29 januari 2016, pukul 09.30 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri*).

Sesuai dengan penjelasan yang diberikan oleh Bapak Supangkat selaku Kepala Bidang Informasi, Pengkajian dan Pengembangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri, bahwa sebenarnya tidak ada mekanisme pelayanan KTP Elektronik yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kediri namun pelayanan yang dilakukan memang sudah sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku, namun hal tersebut tidak menjadi persoalan yang

berarti, karena mekanisme pelayanan yang diterapkan tidak memberatkan masyarakat, artinya masyarakat tidak merasa bingung dengan mekanisme pelayanan KTP Elektronik tersebut. Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan Ibu Siin, Bapak Isnani, dan juga Farida yang juga mengatakan bahwa mekanisme pelayanan yang diterapkan untuk memperoleh KTP Elektronik alurnya sudah jelas serta tidak berbelit-belit.

Dari beberapa penjelasan dapat disimpulkan bahwa mekanisme pelayanan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut dapat dikatakan sudah baik. Hal ini berdasar pada pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dan juga tidak ada keluhan yang berarti mengenai mekanisme pelayanan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kediri. Mekanisme pelayanan yang tidak berbelit-belit dan kesederhanaan dalam memberikan layanan akan mempermudah masyarakat dalam mendapat pelayanan sesuai dengan yang diinginkan.

b) Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan ini berkaitan dengan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Dalam hal ini, pihak Dispendukcapil Kabupaten Kediri dalam memberikan pelayanan KTP Elektronik tidak memiliki waktu penyelesaian pelayanan tertentu sehingga waktu penyelesaian yang tidak pasti dan tidak konsisten. Peneliti melihat

beberapa kejadian pelayanan KTP Elektronik dapat dilakukan dengan cepat, ada juga kejadian pelayanan KTP Elektronik diselesaikan dalam waktu yang relatif lama.

Berikut adalah gambar pegawai dalam memberikan salah satu pelayanan sidik jari untuk mengecek data yang nantinya akan digunakan untuk memproses pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.



Foto 2. Petugas sedang melakukan pengecekan data melalui sidik jari

Mengenai kecepatan pelayanan KTP Elektronik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pelayanan Sipil Kabupaten Kediri menurut Bapak Supangkat selaku Kepala Bidang Informasi, Pengkajian dan Pengembangan, beliau mengatakan bahwa :

“Kecepatan pelayanan KTP Elektronik ini sebenarnya sudah diusahakan dengan sebaik-baiknya, bila ada pemohon akan segera dilayani dengan

sebaik mungkin. Namun ada beberapa kendala yang mempengaruhi kecepatan pelayanan tersebut, yaitu keterbatasan sumber daya manusia yang melayani, juga akses internet yang ada. Juga pelayanan bukan hanya KTP Elektronik saja, namun juga pelayanan yang berkaitan dengan data administrasi kependudukan misalnya input data mengenai pindah datang dan yang lainnya.” *(Wawancara dilakukan pada tanggal 28 januari 2016, pukul 10.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri).*

Mengenai kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pelayanan Sipil Kabupaten Kediri menurut Ibu Siin berumur 43 tahun yang bertempat tinggal di kecamatan Papar yang hendak mengurus KTP Elektronik, beliau mengatakan bahwa :

“Sudah bagus, karena saya tadi langsung dilayani oleh pegawai.” *(Wawancara dilakukan pada tanggal 29 januari 2016, pukul 08.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri).*

Mengenai kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pelayanan Sipil Kabupaten Kediri menurut Farida seorang mahasiswa berumur 21 tahun yang bertempat tinggal di kecamatan Kunjang yang hendak mengurus KTP Elektronik, beliau mengatakan bahwa :

“Untuk kecepatan pelayanan, saya rasa sudah cukup bagus. Pada saat saya datang sudah langsung dilayani dan langsung di proses dengan pegawai sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang saya butuhkan ” *(Wawancara dilakukan pada tanggal 29 januari 2016, pukul 08.30 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri).*

Sesuai dengan penjelasan yang diberikan oleh Bapak Supangkat selaku Kepala Bidang Informasi, Pengkajian dan Pengembangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri, bahwa pelayanan yang dilakukan sudah

diusahakan untuk dilakukan sebaik-baiknya. Namun kecepatan pelayanan tersebut tetap tergantung pada keterbatasan sumber daya manusia juga berdasarkan kecepatan akses internet. Bila berdasar dengan wawancara yang dilakukan oleh Ibu Siin dan Farida, yaitu tidak ada keluhan yang berarti mengenai kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh pihak Dispendukcapil Kabupaten Kediri. Sudah langsung dilayani sesuai dengan kebutuhan pelayanan dari masyarakat.

Dari beberapa penjelasan dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal ini berdasar pada hasil wawancara dengan masyarakat yang pada saat itu menerima pelayanan. Kecepatan pelayanan ini tergantung dengan beberapa kendala yaitu adanya keterbatasan sumber daya manusia yang ada juga keberadaan akses internet. Kepastian kecepatan pelayanan penting mengingat bahwa masyarakat saat ini tidak membutuhkan pelayanan sekedarnya namun lebih dituntut pada pelayanan yang efektif, efisien, cepat tentunya dengan memanfaatkan teknologi pelayanan yang digunakan saat ini.

c) Kepastian Jadwal Pelayanan

Kepastian jadwal pelayanan ini berkaitan dengan apakah pemohon mendapat pelayanan dan produk layanan yang sesuai dengan waktu yang dijanjikan ataukah tidak. Hasil observasi peneliti juga mendapati tidak ada kepastian mengenai jadwal penyelesaian pelayanan yang ditetapkan dan disepakati pada Dinas tersebut, sehingga

pemohon juga tidak dapat mendapat kejelasan mengenai penyelesaian pelayanan KTP Elektronik tersebut. hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan beberapa pemohon yaitu sebagai berikut :

Mengenai kepastian jadwal pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pelayanan Sipil Kabupaten Kediri menurut Farida seorang mahasiswa berumur 21 tahun yang bertempat tinggal di kecamatan Kunjang yang hendak mengurus KTP Elektronik, beliau mengatakan bahwa :

“Saya disini ingin menanyakan KTP Elektronik saya yang sampai saat ini belum ada kabar. Saya mengurus KTP Elektronik dari 2 bulan yang lalu, karena KTP Elektronik saya yang lama hilang. Saya kesini ingin menanyakan kejelasan KTP Elektronik saya mengingat hal tersebut penting sebagai identitas saya. Saat ini saya diberi surat keterangan sebagai ganti dari KTP Elektronik yang belum jadi, namun fungsinya sama dengan KTP Elektronik yang asli. ” *(Wawancara dilakukan pada tanggal 29 Januari 2016, pukul 08.30 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri).*

Mengenai kepastian jadwal pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pelayanan Sipil Kabupaten Kediri menurut Bapak Isnani seorang perangkat desa berumur 50 tahun yang bertempat tinggal di kecamatan Karangrejo yang hendak mengurus KTP Elektronik, beliau mengatakan bahwa :

“pada saat tahun 2012 yang lalu, saya mendapat KTP Elektronik sesuai yang dijadwalkan. Lama sekali saya menerima dan mendapat KTP Elektronik, sudah hampir 1 tahun kemudian baru mendapat KTP Elektronik.” *(Wawancara dilakukan pada tanggal 29 januari 2016, pukul 09.30 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri).*

Bapak Supangkat selaku Kepala Bidang Informasi, Pengkajian dan Pengembangan, beliau menambahkan beberapa informasi mengenai ketidak pastian jadwal penyelesaian pelayanan diakibatkan oleh beberapa hal, beliau mengatakan bahwa :

“beberapa bulan yang lalu tepatnya pada bulan Juni 2015 yang lalu terjadi kasus mengenai ketersediaan blangko KTP Elektronik yang habis, sehingga untuk saat ini, kami akan mencetak KTP Elektronik yang pada bulan Juni 2015 tersebut terganggu. Sehingga kami memprioritaskan pencetakan KTP Elektronik yang sebelumnya sudah antri. Sebagai gantinya kami mengeluarkan surat keterangan yang fungsinya sama dengan KTP Elektronik yang asli.” *(Wawancara dilakukan pada tanggal 28 januari 2016, pukul 10.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri).*

Sesuai dengan penjelasan yang diberikan oleh beberapa narasumber, dapat disimpulkan bahwa jadwal penyelesaian pelayanan dari awal hingga pemberian produk layanan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kediri masih belum maksimal. Belum ada kejelasan yang pasti mengenai jadwal pemberian produk layanan yaitu berupa KTP Elektronik. Bila jadwal penyelesaian jelas, maka masyarakat akan mendapat kepastian waktu mengenai produk layanan yang dibutuhkan. Namun pemberian surat keterangan sementara sebagai pengganti sementara dari KTP Elektronik yang asli tersebut dapat diapresiasi, karena hal tersebut bentuk respon yang cepat dari Dinas untuk mengatasi permasalahan yang ada.

d) Kemampuan/kompetensi Petugas Pelayanan dalam memberikan penjelasan atau informasi

Hal ini berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Sesuai dengan hasil penelitian, para petugas sudah cukup baik dalam memberikan penjelasan mengenai kepengurusan KTP Elektronik. Pemohon mendapat informasi yang jelas apa yang harus dilakukan selanjutnya dalam kepengurusan KTP Elektronik. Tidak ada keluhan yang berarti mengenai hal tersebut. Bila pemohon dirasa kurang yakin mengenai informasi yang diterimanya, maka petugas akan menunjukkan permasalahan sebenarnya sehingga pemohon paham apa yang harus dikerjakan selanjutnya.

Berikut terdapat gambar yang menjelaskan pada saat pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri sedang memberikan penjelasan kepada pemohon tentang hal-hal yang berkaitan dengan kebutuhan dan kepentingan pemohon.



Foto 3. Petugas sedang memberikan arahan dan penjelasan kepada masyarakat

Pernyataan peneliti mengenai kejelasan petugas pemberi layanan ini juga didukung dengan wawancara dengan oleh Ibu Siin berumur 43 tahun yang bertempat tinggal di kecamatan Papar, beliau mengatakan bahwa penjelasan dan informasi yang diberikan oleh pagawai sudah jelas dan tidak berbelit-belit, jadi beliau mengerti langkah selanjutnya yang akan diambil. Berikut kutipan wawancara dengan ibu Siin :

“penjelasan yang diberikan oleh petugas dapat saya mengerti dengan jelas dan tidak berbelit-belit, sehingga saya tidak bingung.” (*Wawancara dilakukan pada tanggal 29 januari 2016, pukul 08.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri*).

Pernyataan serupa juga dikatakan oleh Farida, seorang Mahasiswa berusia 21 tahun yang sedang mengurus KTP Elektronik, bahwa penjelasan petugas mengenai

KTP Elektronik sudah jelas , hanya saja dia kebingungan pada saat mencari ruangan, karena petugas yang dia tanya memberikan arahan yang kurang jelas.

“saya tidak merasa bingung mengenai pelayanan KTP Elektronik yang dijelaskan oleh petugas pelayanan, hanya saja saya bingung arah-arrah menuju ruangan pelayanan, karena tidak ada arah-arrah yang jelas juga petugas yang saya tanyai tidak begitu jelas menjelaskannya.”
(Wawancara dilakukan pada tanggal 29 januari 2016, pukul 08.30 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri).

Sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh narasumber mengenai kejelasan petugas dalam memberikan layanan dapat disimpulkan dapat dikatakan baik, karena penjelasan yang diberikan oleh petugas dapat dimengerti oleh pemohon, sehingga pemohon tidak lagi kebingungan dengan informasi yang disampaikan tersebut. Hal ini merupakan suatu hal positif mengingat bahwa informasi yang disampaikan oleh petugas tersebut sangat penting. Bukan hanya itu, memberikan pemahaman yang baik kepada masyarakat juga merupakan hal yang tidak dapat diremehkan keberadaannya.

e) Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghormati dan menghargai. Dalam hal ini, pegawai Dispendukcapil dalam melayani masyarakat sudah melayani dengan penuh kesopanan dan keramahan, sehingga masyarakat mendapat pelayanan

yang baik. Pelayanan yang sopan dan ramah ini berlaku bagi semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan tanpa terkecuali.

Pernyataan peneliti juga didukung oleh hasil wawancara dari masyarakat yang menyatakan bahwa pegawai Dispendukcapil sopan dan ramah terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Berikut adalah kutipan wawancara kepada masyarakat yaitu Ibu Siin, seorang ibu rumah tangga yang berusia 43 tahun yang beralamat di Kecamatan Papar, beliau mengatakan :

“pegawai Dispendukcapil sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, saya tadi dilayani dengan sopan dan ramah” (*Wawancara dilakukan pada tanggal 29 januari 2016, pukul 08.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri*).

Begitu juga yang dikatakan oleh Farida mahasiswa berusia 21 tahun yang tinggal di Kecamatan Kunjang, dia mengatakan bahwa :

“sudah baik, pegawai Dispendukcapil melayani saya dengan sopan dan ramah” (*Wawancara dilakukan pada tanggal 29 januari 2016, pukul 08.30 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri*).

Sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh narasumber mengenai kesopanan petugas dalam memberikan layanan dapat disimpulkan bahwa kesopanan dan keramahan pegawai sudah dikatakan baik, karena petugas melakukan pelayanan dengan penuh kesopanan dan keramahan kepada siapa saja, makusdnya tidak memandang status dan kedudukan dari penerima layanan, sehingga masyarakat merasa dihargai dan terlayani dengan baik. Hal ini merupakan suatu hal sangat baik

mengingat bahwa memberikan pelayanan dengan baik dengan penuh keramahan dan kesopanan merupakan suatu kewajiban dan harus terus dipertahankan.

f) Sarana dan prasara

Untuk kenyamanan lingkungan pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Kediri sudah cukup baik dan sudah cukup nyaman. Seperti yang diungkapkan dengan Ibu Siin, seorang ibu rumah tangga yang berusia 43 tahun yang beralamat di Kecamatan Papar, beliau mengatakan :

“tempat pelayanan saya rasa cukup nyaman, saya bisa duduk dan menunggu sampai saya mendapatkan KTP Elektronik, hanya saya tadi tidak tau tempatnya jadi saya tanya-tanya ke petugas yang lain”
(Wawancara dilakukan pada tanggal 29 januari 2016, pukul 08.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri).



Foto 4 . Ruang pelayanan KTP Elektronik di Dispendukcapil Kabupaten Kediri

Namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu mengenai ruangan yang dirasa kurang luas dan sangat terbatas , jika ruangan sedikit lebih luas, pada saat masyarakat yang membutuhkan pelayanan banyak, masyarakat tersebut tidak sampai menunggu berdiri diluar. Kekurangan yang lain yaitu tidak adanya nomor antrian. Memang sudah berusaha untuk mendahulukan pemohon yang terlebih dahulu datang, namun terkadang pada saat keadaan ramai sehingga berkas mana yang datang dulu dan yang datang belakangan sedikit rancu. Fasilitas lain yang harus dibenahi adalah harus adanya petunjuk ruangan yang jelas sehingga masyarakat tidak kebingungan dalam mencari ruangan tempat pelayanan KTP Elektronik, seperti yang diungkap oleh Farida mahasiswa berusia 21 tahun yang tinggal di Kecamatan Kunjang, dia mengatakan bahwa :

“harusnya diberi arah-arah atau petunjuk yang jelas mengenai ruangan dan informasi yang dibutuhkan, sehingga masyarakat tidak bingung. Saya tadi bingung mencari ruangan-ruangan karena baru pertama kali kesini (Dispendukcapil)” *(Wawancara dilakukan pada tanggal 29 januari 2016, pukul 08.30 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri).*

Sesuai dengan penjelasan yang diberikan oleh Ibu Siin dan Farida bahwa kenyamanan dari ruang pelayanan tidak menjadi suatu masalah yang berarti, karena ruang tunggu dirasa masih sesuai dengan yang diharapkan. Hanya saja tidak ada arah-arah yang jelas mengenai ruangan tempat pelayanan sehingga masyarakat agak kebingungan mengenai hal tersebut. Selain itu, belum adanya nomer antrian sehingga terkadang rancu mana yang harus di dahulukan untuk dilayani.

Dari beberapa penjelasan dan pemaparan narasumber mengenai Penyelenggaraan pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kediri dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan KTP Elektronik pada dinas tersebut sudah dapat dikatakan baik, namun ada beberapa hal yang juga perlu diperhatikan. Pelayanan dikatakan baik terdiri dari beberapa indikator yang dilihat oleh penelitian, yaitu mengenai: (a) mekanisme pelayanan yang jelas dan tidak berbelit-belit. (b) kemampuan/kompetensi petugas dalam memberikan informasi mengenai pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat (c) mengenai kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan. Indikator yang sudah baik tersebut harus terus dipertahankan bahkan terus ditingkatkan sehingga masyarakat mendapat pelayanan yang optimal. Hal-hal yang perlu diperhatikan adalah mengenai: (a) kecepatan pelayanan (b) kepastian jadwal pelayanan serta (c) sarana dan prasarana. Hal tersebut harus diperbaiki agar masyarakat mendapat pelayanan yang lebih baik.

2. Faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Faktor pendukung dan penghambat dari proses pelayanan KTP Elektronik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kediri ini terdiri dari faktor internal organisasi dan faktor eksternal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini antara lain mengenai Sumber Daya Manusia, Koordinasi dan komunikasi, Sarana dan Prasarana, ketergantungan terhadap jaringan, juga berkaitan dengan

kesadaran dari masyarakat itu sendiri yang masih rendah. Berikut akan dipaparkan mengenai hal tersebut.

a. Faktor Internal

a) Sumber Daya Manusia

Salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam pemberian pelayanan adalah faktor sumber daya manusia itu sendiri, karena merekalah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat sebagai pelayanan dan masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Dalam hal ini, faktor penghambat yang pertama adalah terbatasnya Sumber Daya Manusia yang melayani para masyarakat.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Supangkat selaku Kepala Bidang Informasi, Pengkajian dan Pengembangan bahwa :

“Hambatan pertama yaitu mengenai terbatasnya sumber daya manusia yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini, khususnya pelayanan KTP Elektronik, karena disini tidak ada petugas khusus yang melayani KTP Elektronik, setiap pegawai harus melayani semua hal yang berkaitan dengan proses input data kependudukan. Banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan oleh pegawai baik pegawai negeri maupun pegawai kontrak khususnya bidang ini menyebabkan pelayanan KTP Elektronik belum maksimal. Hal lain yaitu, pegawai negeri disini khususnya bidang informatika dan administrasi kependudukan sangat terbatas, disini hanya ada satu pegawai negeri yang menjabat yang lainnya hanya pegawai kontrak yang wewenang dan kemampuannya sangat terbatas walaupun sudah ada pelatihan sebelumnya” (*Wawancara dilakukan pada tanggal 28 januari 2016, pukul 10.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri*).

Pada Dispendukcapil tidak ada satu petugas yang menangani dan melayani KTP Elektronik saja, namun setiap pegawai juga harus melayani hal-hal yang berkaitan dengan bidang kependudukan, misalnya mengenai penginputan data Kartu Keluarga, penghapusan dan input data mengenai masyarakat yang pindah dan masyarakat yang datang ke Kabupaten Kediri, sehingga pelayanan KTP Elektronik tidak berjalan sebagaimana mestinya.

b. Faktor eksternal

a) Gangguan jaringan

Biasanya permasalahan dan server yang terjadi ini berasal dari pusat, misalnya bila ada pembenahan server dari pusat, maka di daerah juga akan mengalami gangguan yang sama. Pemberian layanan akan ditunda sampai permasalahan tersebut dapat berjalan dengan normal kembali.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Supangkat selaku Kepala Bidang Informasi, Pengkajian dan Pengembangan bahwa :

”hambatan yang lain yaitu mengenai server atau jaringan. Bila server atau jaringan ini rusak atau terjadi gangguan, maka proses pelayanan tidak bisa dilakukan, karena proses input data dilakukan secara *online*. Gangguan pada server atau jaringan ini biasanya berasal dari pusat, karena ada perbaikan pada sistem data pusat yang berdampak pada seluruh jaringan yang ada di daerah termasuk pada Dispendukcapil Kabupaten Kediri ini” (*Wawancara dilakukan pada tanggal 28 Januari 2016, pukul 10.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri*).

Penjelasan yang dikatakan oleh Bapak Supangkat bahwa adanya jaringan atau server yang ada memberikan pengaruh yang besar bagi pelayanan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kediri. Hal tersebut sangat penting karena semua pelayanan dilakukan secara online sehingga bila terjadi gangguan maka pelayanan juga akan ikut terganggu.

b) Kurang Optimalnya Sosialisasi

Hambatan yang terakhir adalah mengenai kesadaran masyarakat yang kurang mengenai pentingnya KTP Elektronik ini. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Supangkat selaku Kepala Bidang Informasi, Pengkajian dan Pengembangan bahwa :

”Hambatan yang terakhir adalah adanya kesadaran masyarakat yang masih rendah mengenai pentingnya KTP Elektronik untuk data kependudukan. Penting bagi masyarakat untuk datang dan mengurus sendiri KTP Elektronik sehingga data yang didapat akan valid. Namun kenyataannya banyak sekali ditemukan masyarakat yang menitipkan kepengurusannya kepada orang yang dianggap bisa mengurus KTP Elektronik mereka dengan cepat dan mereka tidak perlu repot untuk mengurus dan datang langsung ke desa ataupun ke kecamatan. Sebenarnya sosialisasi sudah dilaksanakan sejak tahun 2011 yang lalu kepada seluruh perangkat desa dan kecamatan untuk tidak menerima “titipan” dari masyarakat tersebut karena data yang diambil kemungkinan tidak valid. Hal tersebut juga didukung karena tidak ada pegawai negeri sipil khusus kepengurusan KTP Elektronik di kecamatan karena kecamatan tidak berbentuk UPTD sehingga pegawai yang melayani KTP Elektronik disana mempunyai “kesempatan” untuk hal tersebut”
(Wawancara dilakukan pada tanggal 29 januari 2016, pukul 10.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa, sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri belum optimal. Masih banyak masyarakat yang belum menyadari pentingnya mengurus KTP

Elektronik sendiri untuk mendapatkan data yang valid, walaupun memang sudah dilakukan upaya sosialisasi, namun belum maksimal.

Dari beberapa penjelasan dan pemaparan narasumber mengenai faktor penghambat pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kediri dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik yang pertama adalah keterbatasan sumber daya manusia yang tersedia pada Dispendukcapil Kabupaten Kediri. Faktor yang kedua yaitu faktor eksternal mengenai gangguan jaringan bisa juga dikatakan sebagai sarana dan prasarana pendukung yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan, serta yang terakhir mengenai terbatasnya dan kurang optimalnya sosialisasi sehingga tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya KTP Elektronik sebagai identitas mereka yang harusnya diurus sendiri demi mendapatkan data-data dan informasi kependudukan yang valid.

E. Pembahasan

1. Penyelenggaraan pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri

Pelayanan publik menurut Sinambela dkk (2014:5) adalah “pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara”. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan termasuk didalamnya mengenai pelayanan administratif.

Seiring dengan berkembangnya jaman, maka pelayanan publik pada saat ini bukan hanya dituntut untuk sekedar melayani saja namun juga harus memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Untuk mendukung hal tersebut, maka pemerintah ingin mengembangkan sebuah penyelenggaraan pemerintahan agar lebih efektif dan efisien sehingga keluarlah Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* menjelaskan bahwa *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan e-government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

Realisasi dari e-govemment tersebut berimbas adanya pemanfaatan teknologi informasi pada proses layanan publik termasuk pemanfaatan teknologi informasi dalam rangka penertiban Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan menurut UU Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Salah satu dokumen kependudukan adalah Kartu Tanda Penduduk yang sebelumnya manual diubah menjadi elektronik, artinya Kartu Tanda Penduduk yang fungsinya sebagai identitas diri ini sudah dilengkapi dengan NIK (Nomer Induk Kependudukan). NIK adalah Nomor Induk Kependudukan yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada diri seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia. Jadi setiap penduduk hanya memiliki satu NIK yang berisikan data-data atau informasi yang berkaitan dengan penduduk itu sendiri, sehingga mampu meminimalisir adanya kecurangan seperti kepemilikan kartu tanda penduduk ganda atau lebih dari satu.

Untuk mengukur apakah pelayanan yang diberikan oleh instansi sesuai dengan yang diharapkan atau tidak, maka penulis berpedoman pada KEP. MENPAN No. 63 tahun 2003 tentang Standar pelayanan dan juga pada Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang didalam juga juga mengatur tentang standar minimal pelayan publik khususnya pada pasal 12 pada undang-undang tersebut.

Menurut KEP. MENPAN No. 63 tahun 2003 “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan meliputi :

- a. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- b. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pasal 21 Pelayanan Publik, setidaknya standart pelayanan publik sekurang-kurangnya harus terpenuhi beberapa komponen. Komponen standar pelayanan meliputi:

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;

- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguguan;

Evaluasi kinerja pelaksana

Dalam penelitian ini, penulis berfokus pada (a) mekanisme pelayanan, (b) kecepatan pelayanan, (c) kepastian jadwal pelayanan, (d) kemampuan/kompetensi petugas pelayanan dalam memberikan penjelasan atau informasi, (e) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, (f) sarana dan prasarana yang tersedia, karena hal tersebut dianggap sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan pengumpulan data dan hasil wawancara yang telah dikumpulkan dan dianalisis maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Mekanisme Pelayanan KTP Elektronik

Seperti yang kita tahu bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang keberadaannya sangat diperlukan oleh masyarakat luas, sehingga proses pelaksanaan pelayanan tersebut harus berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 12 disebutkan beberapa komponen sebagai standart pelayanan publik yang harusnya dilaksanakan oleh instansi pemberi layanan, salah satu komponen dari hal yang harus ada adalah mekanisme dan prosedur pelayanan. Bukan hanya hal tersebut, menurut KEP. MENPAN No. 63 tahun 2003 tentang Standart Pelayanan Publik juga menyebutkan bahwa Prosedur atau mekanisme pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan. Prosedur atau bisa jadi dikatakan mekanisme pelayanan menyangkut kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Dalam jurnal dengan judul “Pelayanan Pembuatan e-KTP” yang diteliti oleh Hafzana Bedasari dan Zaili Rusli tahun 2013. Peneliti tersebut belum memasukan indikator mekanisme atau prosedur pelayanan pada pelayanan KTP Elektronik sebagai hal-hal yang dipertimbangkan dalam pelayanan KTP Elektronik. . Sedangkan dalam jurnal penelitian dengan judul “pelayanan e-ktp di kantor kecamatan Tahuna Timur kabupaten Kepulauan Sangihe” yang ditulis oleh Candra Nain Hapantenda, Johny Lumolos, Markus Kaunang tahun 2014 prosedur pelayanan masuk dalam sub bab *Reliability* (kehandalan) dengan hasil prosedur pelayanan yang diberikan masih

kurang maksimal. Dari beberapa landasan hukum dalam pelayanan publik dan jurnal penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan atau mekanisme pelayanan merupakan suatu hal yang penting dalam pelayanan publik.

Berbeda dengan penelitian terdahulu yang telah diungkapkan sebelumnya, mekanisme pelayanan atau prosedur pelayanan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kediri sudah berjalan dengan baik. Persyaratan yang diajukan oleh Dinas Kependudukan juga dirasa tidak memberatkan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Mekanisme pelayanan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kediri yang mencakup didalamnya pelayanan permohonan KTP Elektronik baru, permohonan KTP Elektronik hilang ataupun permohonan KTP Elektronik salah/rusak sesuai dengan kebutuhan dan tidak berbelit-belit. Artinya persyaratan yang diajukan oleh Dispendukcapil dalam melayani permohonan KTP Elektronik dilakukan untuk mendapatkan data-data yang valid yang dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Misalnya mengenai form F1.21 sebagai syarat utama pembuatan KTP Elektronik di Dispendukcapil yang berisikan tentang data-data dan informasi pemohon sehingga nantinya akan memudahkan pihak pegawai mendapat informasi serta memudahkan pemohon juga untuk segera mendapat pelayanan.

Pelayanan yang tidak berbelit-belit ini sudah sesuai dengan apa yang telah diamanatkan oleh Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 12 dan juga KEP. MENPAN No. 63 tahun 2003 tentang

Standart Pelayanan Publik. Pihak Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kediri sudah melaksanakan tugas pelayanan khususnya mengenai mekanisme pelayanan yang dibuat dengan baik. Jika dilihat dari tugas pokok dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat khususnya dalam kependudukan termasuk didalamnya pelayanan KTP Elektronik, sudah menjadi keharusan bahwa mekanisme pelayanan atau prosedur pelayanan yang dibuat sederhana dan tidak berbelit-belit agar tidak membuat pengguna layanan dalam hal ini masyarakat tidak semakin kebingungan jika membutuhkan layanan. Mekanisme pelayanan dibuat sederhana dan tidak berbelit-belit namun juga harus tetap mempertimbangkan kecukupan data yang akan diperoleh, baik data dari masyarakat itu sendiri atau data-data yang dibutuhkan oleh pihak dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri agar tujuan terselenggaranya program KTP Elektronik untuk tertib administrasi kependudukan dapat terwujud.

b. Kecepatan Pelayanan

KEP. MENPAN No. 63 tahun 2003 Standar Pelayanan termasuk apada Undang-Undang nomer 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik tidak disebutkan secara jelas mengenai kecepatan pelayan tersebut, namun keduanya menyebutkan tentang waktu penyelesaian pelayanan dari awal hingga masyarakat mendapat produk pelayanan yang dibutuhkan, namun menurut penulis hal tersebut perlu untuk dimasukan karena akan berpengaruh dengan pelaksanaan pelayanan itu sendiri. Kecepatan pelayanan menyangkut target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah

ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Ini berarti bahwa kecepatan pelayanan adalah salah satu hal yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri masih belum bisa dikatakan baik, karena pada proses pelayanan belum mempertimbangkan pentingnya aspek kecepatan pelayanan. Memang tidak dapat dipungkiri bahwa pegawai tidak hanya melayani mengenai KTP Elektronik saja, namun juga hal-hal yang berkaitan dengan administrasi kependudukan yang lain. Hal tersebut seharusnya tidak menjadi alasan untuk memberikan pelayanan yang seenaknya. Tidak adanya peraturan yang jelas juga mengenai hal tersebut sehingga menyebabkan kecepatan pelayanan yang diberikan tidak konsisten. Ketidak konsistenan ini dapat mengakibatkan menurunnya tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan yang diberikan oleh pemberi layanan, dalam hal ini adalah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. Masyarakat tentunya juga menginginkan pelayanan yang pasti, berapa lama mereka harus menunggu pelayanan yang diberikan kepada mereka yang membutuhkan pelayanan.

Permasalahan kecepatan layanan ini seharusnya dapat diminimalisir, mengingat bahwa pelayanan publik saat ini khususnya mengenai KTP Elektronik sudah dilakukan secara *online*, sehingga pemberian layanan dapat dilakukan secara cepat dan tepat. Semakin teknologi informasi dimanfaatkan seperti yang seharusnya pelayanan yang diberikan dapat dilakukan secara cepat, efektif dan efisien.

Konsistensi dalam memberikan pelayanan dapat menjadikan nilai lebih bagi pihak pemberi layanan karena mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat karena dapat memberikan pelayanan dengan kecepatan dan kepastian waktu yang jelas.

Apabila dikaitkan dengan manfaat e-Government seperti yang telah disampaikan oleh Indrajit (2002:5) salah satunya adalah memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada stageholdernya (masyarakat, kalangan pebisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektifitas dan efisiensi diberbagai kehidupan bernegara, maka sudah sepatutnya bila pelayanan tersebut memiliki waktu penyelesaian yang jelas, sehingga e-Government yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat tercapai. Pelayanan publik yang berkualitas akan memberikan dampak positif bagi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Karena hal tersebut dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan sebab kebutuhan mereka akan pelayanan dapat terpenuhi dengan baik oleh pemberi layanan.

c. Kepastian jadwal pelayanan

Menurut KEP. MENPAN No. 63 tahun 2003 mengenai standart pelayanan publik diatur mengenai kepastian jadwal pelayanan tersebut. Disebutkan kepastian jadwal atau waktu penyelesaian yaitu waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Hal ini juga sejalan dengan apa yang diungkapkan peneliti sebelumnya dalam jurnal dengan judul “Pelayanan Pembuatan e-KTP” yang diteliti oleh Hafzana Bedasari dan

Zaili Rusli tahun 2013. Peneliti tersebut juga melihat indikator jadwal penyelesaian pelayanan pada pelayanan KTP Elektronik dengan hasil yang cukup bagus dan sesuai dengan yang dijadwalkan. Dalam jurnal penelitian dengan judul “pelayanan e-KTP di kantor Kecamatan Tahuna Timur Kabupaten Kepulauan Sangihe” yang ditulis oleh Candra Nain Hapantenda, Johny Lumolos, Markus Kaunang tahun 2014 memasukan unsur kepastian jadwal pelayanan yang dalam jurnal ini masuk dalam sub bab pembahasan *Reliability* (kehandalan). Dari hasil wawancara yang dilakukan berkenaan dengan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk di percaya (*dependably*) terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali, kepastian mengenai prosedur, biaya, serta kesesuaian pelayanan dengan informasi yang diberikan dapat disimpulkan bahwa pelayanannya belum berjalan dengan baik.

Kepastian jadwal pelayanan ini berkaitan dengan apakah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri mampu memberikan produk layanan sesuai dengan yang dijanjikan sebelumnya ataukah tidak. Sesuai dengan pelayanan yang diberikan saat ini kepada masyarakat, jadwal penyelesaian produk layanan khususnya KTP Elektronik masih belum dapat dikatakan maksimal. Hal tersebut dikatakan demikian karena masih banyak ditemukan keluhan masyarakat dikarenakan mereka tidak mendapatkan KTP Elektronik sesuai dengan yang dijanjikan. Dari hasil wawancara dengan masyarakat juga ada yang menyatakan bahwa jadwal penyelesaian yang tidak jelas sehingga membingungkan pengguna

layanan. Perlu diperhatikan bahwa harus ada aturan yang jelas mengenai jadwal penyelesaian sehingga masyarakat mendapat kepastian kapan mereka mendapat produk layanan yang diinginkan.

d. Kemampuan/kompetensi petugas pelayanan dalam memberikan penjelasan atau informasi

Menurut KEP. MENPAN No. 63 tahun 2003 tentang standart pelayanan publik, kemampuan petugas atau kompetensi dalam memberikan pelayanan juga dipertimbangkan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dalam jurnal penelitian dengan judul “pelayanan e-ktp di kantor kecamatan Tahuna Timur kabupaten Kepulauan Sangihe” yang ditulis oleh Candra Nain Hapantenda, Johny Lumolos, Markus Kaunang tahun 2014 memasukan unsur kemampuan pegawai dalam mengukur kualitas pelayanan KTP Elektronik dengan hasil bahwa para pegawai kecamatan mempunyai pengetahuan yang cukup tentang persoalan pemerintahan terutama berkaitan dengan tugas dan fungsinya sebagai pegawai kecamatan yang harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta sopan dan santun dalam memberikan pelayan, sehingga masyarakat merasa aman ketika melakukan urusan di kantor camat sesuai dengan hasil wawancara dan penelitian mereka. Sedangkan dalam jurnal dengan judul “Pelayanan Pembuatan e-KTP” yang diteliti oleh Hafzana Bedasari dan Zaili Rusli tahun 2013 yang juga

memasukan unsur kemampuan petugas dalam memberi pelayanan dan diperoleh hasil bahwa kemampuan petugas dalam memberi layanan pada Kantor Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru sudah berjalan dengan baik. Dari hasil penelitian terdahulu, penulis setuju apabila kemampuan petugas akan berpengaruh pada proses pelayanan.

Hal ini berkaitan dengan apakah petugas Dispendukcapil dapat memberikan penjelasan yang baik sesuai dengan kapasitasnya dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini pegawai Dispendukcapil sudah memberikan pelayanan dengan penjelasan yang sangat baik. Sudah mampu memberikan penjelasan apa-apa yang harus dilakukan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kejelasan memberikan informasi ini juga berkaitan dengan kemampuan sumber daya manusia yang baik sehingga mampu berkomunikasi dan memberikan informasi sesuai dengan kapasitasnya.

Hal ini juga diperjelas dengan kesimpulan hasil wawancara masyarakat yang mendapat pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Petugas atau pegawai pemberi layanan mampu memberikan informasi kepada masyarakat dengan latar belakang dan karakter yang berbeda-beda. Hal tersebut merupakan hal positif yang harus dipertahankan, sehingga pelayanan dapat berjalan secara optimal khususnya yang berkaitan dengan kejelasan petugas atau pegawai dalam memberikan informasi.

e. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan

Kesopanan dan keramahan petugas ini merupakan suatu hal yang berkaitan dengan sumber daya manusia atau pemberi layanan. Menurut KEP. MENPAN No. 63 tahun 2003 tentang standart pelayanan publik, kemampuan petugas atau kompetensi dalam memberikan pelayanan juga dipertimbangkan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Dalam hal ini jelas bahwa, sikap pemberi layanan sangat penting termasuk memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Dalam jurnal dengan judul “Pelayanan Pembuatan e-KTP” yang diteliti oleh Hafzana Bedasari dan Zaili Rusli tahun 2013 juga memasakukan indikator kesopanan dan keramahan dalam petugas melaksanakan pelayanan, dengan hasil penelitian bahwa pelayanan yang diberikan sudah sopan dalam memberikan pelayanan dan tegas, tapi penuh perhatian terhadap masyarakat. Dalam jurnal penelitian dengan judul “Pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Tahuna Timur Kabupaten Kepulauan Sangihe” yang ditulis oleh Candra Nain Hapantenda, Johny Lumolos, Markus Kaunang tahun 2014 disebutkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan masuk dalam kompetensi petugas dalam memberikan layanan dengan hasil bahwa petugas sudah memberikan pelayanan dengan baik serta sopan dan santun.

Mengenai hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah baik karena sangat memperhatikan kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dikarenakan memberikan pelayanan yang ramah dan sopan adalah suatu keharusan, sehingga masyarakat yang dilayani dapat merasa dihargai. Hakikatnya setiap pegawai sebagai pelayan harus sadar akan tugas pokoknya yaitu melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Bukan semata-mata masyarakat yang membutuhkan pelayanan sehingga diperlakukan dengan tidak sopan, namun harus sebaliknya, pegawai juga membutuhkan masyarakat, masyarakat membutuhkan pelayanan sehingga timbal balik nya adalah pegawai harus melayani dengan baik dan sopan serta saling menghargai antar sesama masyarakat.

f. Sarana dan prasarana

Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya. Menurut KEP. MENPAN No. 63 tahun 2003 tentang standart pelayanan publik, Sarana dan prasarana menyangkut penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam jurnal dengan judul “Pelayanan Pembuatan e-KTP” yang diteliti oleh Hafzana Bedasari dan Zaili Rusli tahun 2013 juga membahas mengenai sarana dan prasarana yang tersedia, dengan hasil penelitian bahwa sarana dan prasarana pelayanan KTP Elektronik masih sangat minim. Dalam jurnal penelitian dengan judul “Pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Tahuna Timur Kabupaten Kepulauan Sangihe” yang ditulis oleh Candra Nain Hapantenda, Johny Lumolos, Markus Kaunang tahun 2014 disebutkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik namun terkendala beberapa sarana dan prasarana yang kurang memadai. Pada penelitian Yustinus juga mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi pelayanan salah satunya adalah sarana dan prasarana yang tersedia dalam penyelenggaraan tersebut. Didik Fatkhur Rohman dkk juga memasukan faktor sarana dan prasarana sebagai faktor yang berpengaruh dalam pemberian pelayanan publik.

Sarana dan prasarana yang baik juga sangat penting untuk dipertimbangkan. Hal ini menyangkut tentang apakah pihak penyelenggara pelayanan mampu menyediakan tempat yang aman dan nyaman bagi masyarakat pengguna layanan. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri sudah memberikan tempat yang baik bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan, namun ada beberapa yang perlu diperhatikan yaitu apabila masyarakat yang membutuhkan pelayanan banyak maka tempat yang disediakan oleh pihak Dinas sangat terbatas. Bukan hanya itu, tidak adanya loket antrian bagi pemohon pelayanan KTP Elektronik juga ikut mempengaruhi pelayanan, karena pelayanan yang diberikan menjadi rancu,

mana-mana yang harus didahulukan belum jelas. Juga ada permasalahan mengenai denah lokasi pelayanan yang belum jelas sehingga masyarakat kebingungan mencari tempat pelayanan.

Dari penjelasan Penyelenggaraan pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kediri dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan KTP Elektronik pada dinas tersebut sudah dapat dikatakan baik namun belum maksimal karena ada beberapa hal yang juga perlu diperhatikan. Pelayanan dikatakan baik dan sesuai dengan standart pelayanan publik terdiri dari beberapa indikator yang dilihat oleh penelitian, yaitu mengenai: (a) mekanisme pelayanan yang jelas dan tidak berbelit-belit. (b) kemampuan/kompetensi petugas dalam memberikan informasi mengenai pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sudah baik dan jelas sesuai dengan kemampuan dan kapasitasnya sebagai pelayan masyarakat (c) mengenai kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan.

Indikator yang sudah baik tersebut harus terus dipertahankan bahkan terus ditingkatkan sehingga masyarakat mendapat pelayanan yang optimal dan belum sesuai dengan standart pelayanan. Hal-hal yang perlu diperhatikan adalah mengenai: (a) kecepatan pelayanan yang belum ada kejelasan (b) kepastian jadwal pelayanan yang juga belum jelas dan belum diatur secara tetap dan konsisten serta (c) sarana dan prasarana seperti tempat pelayanan yang kurang luas, tidak adanya loket antrian serta

belum ada arah-arahan yang jelas mengenai keberadaan ruangan pelayanan. Hal tersebut harus diperbaiki agar masyarakat mendapat pelayanan yang lebih baik.

2. Faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Pada saat melakukan pelayanan E-KTP atau KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri terdapat beberapa hambatan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri tersebut. Berikut penulis analisis hambatan dibagi menjadi dua bagian yaitu faktor internal dan faktor eksternal sebagai berikut:

a. Faktor Internal

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri mempunyai hambatan dalam memberikan pelayanan KTP Elektronik. Hambatan sebagai berikut:

a) Faktor Sumber Daya Manusia

Dalam jurnal dengan judul “Pelayanan Pembuatan e-KTP” yang diteliti oleh Hafzana Bedasari dan Zaili Rusli tahun 2013 juga menyebutkan bahwa faktor penghambat dari pelayanan KTP Elektronik adalah keterbatasan sumber daya manusia atau faktor kemampuan petugas yang sangat minim sebagai hasil penelitian dan analisis mereka. Dalam jurnal penelitian dengan judul “Pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Tahuna Timur Kabupaten Kepulauan Sangihe” yang ditulis oleh

Candra Nain Hapantenda, Johny Lumolos, Markus Kaunang tahun 2014 disebutkan bahwa kemampuan teknis yang masih minim, serta pada penelitian yang dilakukan oleh Susi Stella Anggreni Frans bahwa salah satu faktor penghambat dan mempengaruhi proses pelayanan adalah faktor ketidaksiapan sumber daya manusia.

Keterbatasan Sumber Daya Manusia dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri adalah hambatan pertama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, harusnya tidak dijadikan suatu permasalahan yang besar, karena keterbatasan sumber daya manusia ini dapat diatasi dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada sehingga pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat tetap dapat terpenuhi. Semakin banyak petugas yang memberikan pelayanan belum tentu memberikan dampak yang baik pula kepada pelayanan yang nantinya akan diberikan.

Dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada, diharapkan mampu mengatasi permasalahan sumber daya yang ada. Optimalisasi sumber daya manusia ini dilakukan dengan cara melakukan pelatihan rutin mengenai teknologi informasi yang berkaitan dengan aktifitas pelayanan administrasi kependudukan. Dengan begitu pihak dinas tidak perlu melakukan rekrutmen pegawai baru. Hal-hal yang berkaitan dengan wewenang, hal tersebut tetap dipercayakan kepada orang yang berkompeten dibidangnya, namun pelaksanaan pelayanan dapat diberikan kepada pegawai-pegawai lain termasuk pegawai honorer atau kontrak untuk melakukan tugas tersebut. .

b. Faktor Eksternal

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri mempunyai hambatan dalam memberikan pelayanan KTP Elektronik. Hambatan sebagai berikut :

a) Gangguan Teknis

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Moenir (2006:40 dan 88) salah satunya adalah faktor sarana pelayanan. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat. Dalam hal ini gangguan teknik termasuk dalam sarana dan prasaran yang tersedia yang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan KTP Elektronik di Dispendukcapil Kabupaten Kediri.

Dalam jurnal dengan judul “Pelayanan Pembuatan e-KTP” yang diteliti oleh Hafzana Bedasari dan Zaili Rusli tahun 2013 juga membahas mengenai faktor penghambat berikutnya adalah sarana dan prasarana yang tersedia, dengan hasil penelitian bahwa sarana dan prasarana pelayanan KTP Elektronik masih sangat minim dan terbatas dalam pembuatan KTP Elektronik. Dalam jurnal penelitian dengan judul “Pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Tahuna Timur Kabupaten Kepulauan Sangihe” yang ditulis oleh Candra Nain Hapantenda, Johny Lumolos, Markus Kaunang tahun 2014 disebutkan bahwa sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Tidak dapat dipungkiri bahwa penggunaan teknologi saat ini mempermudah proses pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah, tidak terkecuali Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil. Adanya KTP Elektronik ini menuntut adanya server dan jaringan yang memadai karena data-data dari masyarakat akan diinput melalui aplikasi yang telah dirancang sebelumnya untuk hal tersebut. Proses input data ini sangat tergantung dengan hal tersebut, sehingga apabila server dan jaringan terganggu juga akan mengganggu proses layanan yang diberikan kepada masyarakat. Harusnya gangguan teknis seperti ini sudah diantisipasi sebelumnya, mengingat kecanggihan teknologi yang terjadi saat ini memungkinkan apapun bisa dilakukan. Program yang dibuat oleh pemerintah sendiri harusnya diikuti dengan antisipasi yang baik sehingga pelayanan tidak terganggu.

b) Kurang Optimalnya Sosialisasi

Pada penelitian sebelumnya yaitu seperti yang diungkapkan oleh Dewi Karnova dalam penelitiannya disebutkan bahwa salah satu faktor penghambat dalam Implementasi *E-Government* Penyelenggaraan E-KTP yaitu mengenai kesadaran masyarakat, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa masyarakat akan melakukan perekaman dan mengurus KTP Elektronik ketika apabila ada urusan yang harus menggunakan E-KTP.

Sosialisasi yang dilakukan selama ini oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih belum optimal. Hal ini menyebabkan kesadaran masyarakat mengenai

pentingnya KTP Elektronik masih rendah. Harus ada komitmen bersama yang dibangun dari pihak instansi yang terkait dengan masyarakat. Instansi yang dimaksud adalah seperti pihak perangkat desa, kelurahan maupun kecamatan sehingga mampu memberikan informasi yang dapat diterima oleh masyarakat khususnya mengenai pentingnya kepengurusan KTP Elektronik dan kegunaannya. Bukan hanya itu, komitmen yang dibangun tersebut juga harus diterapkan kepada perangkat yang menerima “titipan” untuk tidak menerima segala bentuk “titipan” apapun yang berkenaan dengan kepengurusan kependudukan. Mengingat pentingnya warga masyarakat untuk mengurus sendiri segala bentuk dokumen kependudukan termasuk KTP Elektronik untuk mendapatkan data yang asli dan valid dari masyarakat itu sendiri.

Sosialisasi harus lebih digalakkan, misalkan melalui website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri. Saat ini, website Dispendukcapil masih belum berisikan informasi-informasi kependudukan seperti yang diharapkan. Bahkan belum ada informasi apapun didalamnya. Padahal hal tersebut penting untuk diperhatikan, mengingat semakin berkembangnya teknologi informasi seharusnya website dapat dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi antara pelayan yaitu pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan masyarakat luas mengenai informasi khususnya mengenai administrasi kependudukan termasuk KTP Elektronik. Kesadaran yang masih rendah mengenai pentingnya KTP elektronik ini dapat

disebabkan oleh rendahnya sumber daya manusia itu sendiri dan kurangnya sosialisasi

Dari penjelasan Penyelenggaraan pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kediri dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat pelayanan KTP Elektronik pada dinas tersebut terdiri dari dua sub bab, yaitu faktor internal dan faktor eksternal organisasi. Faktor internal terdiri dari keterbatasan sumber daya manusia yang tersedia. Hal tersebut terjadi karena belum optimalnya sumber daya yang tersedi dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. Sedangkan faktor eksternal pertama yaitu mengenai gangguan teknis atau lebih tepatnya mengenai sarana dan prasarana penunjang yang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan. Yang terakhir mengenai belum optimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh dinas, sehingga kesadaran masyarakat mengenai pentingnya KTP Elektronik masih rendah, hal ini didukung oleh data masih banyaknya masyarakat yang belum memperoleh KTP Elektronik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan diatas dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan pelayanan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kediri cukup baik namun belum maksimal. Dari beberapa indikator yang telah diteliti oleh penulis, ada beberapa indikator yang dapat dikatakan belum maksimal antara lain mengenai kecepatan pelayanan jadwal penyelesaian pelayanan yang tidak konsisten. Hal tersebut terjadi karena aturan yang sudah ada tidak mencantumkan berapa lama kecepatan pelayanan dan jadwal penyelesaian layanan yang jelas. Mengenai sarana dan prasarana yang tersedia sudah cukup baik, namun karena terbatas jadi mengurangi kenyamanan pengguna ketika yang membutuhkan layanan banyak, belum adanya loket antrian juga belum ada arahan mengenai ruangan tempat pelayanan.
2. Faktor penghambat dalam proses pelaksanaan pelayanan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kediri terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal antara lain karena keterbatasan sumber daya manusia yang melakukan pelayanan KTP Elektronik. Faktor eksternal yang mempengaruhi adalah gangguan teknis yang sering terjadi.

Gangguan teknis ini biasanya berasal dari pusat, atau pembenahan server dari pusat yang menyebabkan proses input data tidak dapat dilakukan dan mengganggu pelayanan KTP Elektronik juga kepastian pembenahan yang tidak pasti juga menyebabkan pelayanan tidak dapat dilakukan. Faktor eksternal yang kedua yaitu mengenai sosialisasi yang belum optimal pada masyarakat sehingga menyebabkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya masyarakat untuk mengurus sendiri dokumen kependudukan termasuk KTP Elektronik ini menjadi rendah yang diikuti dengan fakta bahwa pada tahun 2015 masih banyak masyarakat yang belum mendapat KTP Elektronik padahal sudah wajib mendapat dan mengurus KTP Elektronik.

B. Saran

Dari pembahasan dan kesimpulan yang sudah dibahas sebelumnya, maka penulis menyarankan terkait dengan pelayanan KTP Elektronik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu :

1. Aturan atau SOP yang sudah ada belum menyebutkan mengenai batas waktu pelayanan dan jadwal penyelesaian yang jelas, sehingga perlu disempurnakan dan ditambah mengenai kecepatan pelayanan dan jadwal penyelesaian pelayanan, sehingga dengan begitu masyarakat mendapat kepastian pelayanan yang jelas.
2. Membuat arah-arahan yang jelas mengenai lokasi pelayanan khususnya KTP Elektronik sehingga masyarakat tidak kebingungan mencari lokasi pelayanan yang telah disediakan. Membuat loket pelayanan atau setidaknya nomor antrian

sehingga masyarakat mendapat kepastian pelayanan juga petugas pelayanan tidak bingung mana-mana yang harus didahulukan.

3. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia yang berkenaan dengan Teknologi Informasi, sehingga bila terjadi permasalahan yang berhubungan dengan Teknologi Informasi dapat segera diatasi dan tidak bertumpu pada satu petugas saja. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia ini juga harus dilakukan dengan melakukan pelatihan, sehingga kemampuan yang dimiliki oleh para pegawai sesuai dengan kebutuhan. Apabila kapasitas sumber daya manusia ini memiliki kemampuan yang memadai untuk memberikan pelayanan, maka pihak dinas tidak perlu untuk merekrut pegawai baru untuk melakukan pelayanan, cukup mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada yaitu dengan cara melakukan pelatihan seperti yang telah disebutkan sebelumnya.
4. Mengembangkan website Dispendukcapil yang saat ini belum maksimal penggunaannya sehingga masyarakat dapat mendapat informasi secara cepat dan jelas. Bukan hanya itu, melalui website ini dapat membantu memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya KTP Elektronik tersebut. Apabila website ini mampu dimanfaatkan secara optimal, maka pihak dinas dapat memberikan informasi secara cepat kepada masyarakat secara luas mengenai berbagi informasi kependudukan. Masyarakat juga tidak perlu bersusah payah untuk mendapatkan informasi di instansi-instansi terkait, cukup dengan membuka website dan mendapat informasi yang diinginkan. Dengan begitu,

kecanggihan teknologi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan publik secara efektif dan efisien.

5. Melakukan pengembangan bukan hanya pada lingkup penggunaan KTP Elektronik dalam rangka mewujudkan *e-Government*, namun juga pada diarahkan pada *I-Government* yaitu pemerintahan yang bukan hanya menggunakan teknologi informasi namun juga memanfaatkan internet. Internet beroperasi di area yang sangat luas, di antaranya tetapi tidak terbatas, adalah perangkat keras, perangkat lunak dan infrastruktur yang diperlukan agar Internet bisa bekerja. Produk layanan Internet sangat luas, di antaranya terdiri dari pendidikan, akses, web browsing, perdagangan online, komunikasi elektronik, jejaring sosial, dan lain lain. hal tersebut dapat terjadi apabila semua stageholder mampu bersinergis satu sama lain sehingga penyelenggaraan negara yang lebih efektif dan efisien yang akan berpengaruh positif bagi berbagai pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu. 2003. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Aryani, Vasi. 2014. Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bontang No. 3 Tahun 2008 Di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat. *eJournal Ilmu Administrasi Negara*, Volume 4, Nomor 2, 2014: 1007 – 1020 (diakses tanggal 14 Januari 2016 melalui <http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/08/ejournal%20Vasi%20Aryani%20%2808-13-14-01-53-19%29.pdf>)
- Bungin, H.M Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta : Kencana. Ed.1 cet.2.
- Bedasari, Hafzana dan Zaili Rusli. 2013. Pelayanan Pembuatan E-KTP. *eJurnal Administrasi Pembangunan*, Volume 2 No.1 (diakses tanggal 20 Desember 2015 melalui <http://ejournal.unri.ac.id/index.php/JAP/article/view/1931>)
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Direktorat Pengelolaan Administrasi Kependudukan, Dirjen Kependudukan & Pencatatan Sipil Kemendagri.2011. *KTP Elektronik*. Jakarta : Departemen dalam negeri.
- Frans , Susi Stella Anggreni. 2013. Implementasi Kebijakan Program e-KTP di Kecamatan Ibu Kabupaten Halmahera Barat. *eJurnal Unsrat Jurnal Eksekutif* volume 2 nomor 1 tahun 2013 (diakses tanggal 3 Maret 2016 melalui <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/2713/2266>)
- Hamidi, 2007. *Metode Peneliyian Dan Teori Komunikasi (Pendekatan Prktis Penulisan Proposal Dan Laporan Penelitian)*. Malang : UMM Press.
- Hapantenda, Candra Nain dan Johny Lumolos dan Markum Kaunang. 2014. Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tahuna Timur Kabupaten Kepulauan Sangihe. *eJurnal Eksekutif*, Volume 1 No.3 (2014) (diakses tanggal 20 Desember 2015 melalui <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/5020/4538>)
- Hardiyansyah.2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indokator dan Implementasinya)*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Haryono dan Wahyu Eko Pujianto. 2013. Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Kecamatan Gedangan. *Jurnal UMSIDA* Vol. 1, No. 1, Maret 2013, 1-110 (diakses tanggal 3 Maret 2016 melalui <http://journal.umsida.ac.id/files/05.HARYONO.pdf>)

- Indradi, Sjamsiar Syamsuddin. 2006. *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang : Gritek YPN bekerjasama dengan CV.Sofa Mandiri dan Indonesia Print.
- Indrajit, R.E. 2002. *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Karnova, Dewi dan Mayarni. 2014. Implementasi E-Government Penyelenggaraan E-KTP. Jurnal Administrasi pembangunan, *Volume 2, Nomor 3, Juli 2014*, hlm. 227-360 (diakses tanggal 3 Maret 2016 melalui <http://ejournal.unri.ac.id/index.php/JAP/article/view/2262>)
- Kartono, Kartini. 1996. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung : Penerbit Maju Mundur.
- KEPMENPAN No.KEP/25/M.PAN/2/2004 mengenai Index Kepuasan Masyarakat Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- LAN. 2003. Internet : *Informasi Bebas Hambatan*. Jakarta : Elec Media Komputindo.
- Masrukah, Ilsa, Drs. Ari Subowo, MA dan Dra. Dyah Ltuhayu, M.S. 2016. Studi Implementasi Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dalam Pelaksanaan Program e-KTP di Kabupaten Pati. eJurnal Undip Volume 5 Nomor 1 Tahun 2016 (diakses tanggal 3 Maret 2016 melalui <http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/10438/10137>)
- Miles, B. Matthew, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Edisi Ketiga. Sage Publication, Inc.
- Moeleong, Lexy. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya. Edisi revisi
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara. Ed.1
- Mulyana, Deddy. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi Dan Ilmu Sosial Lainnya)*. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya.
- Muwafik, Saleh. 2010. *Public Service Communication (Praktek Komunikasi dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan)*. Malang : UMM Press.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajement)*. Jakarta : Penerbit Thalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : CV Alfabeta.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional

- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2015 Tentang Persyaratan, Ruang Lingkup Dan Tata Cara Pemberian Hak Akses Serta Pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan, Data Kependudukan Dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2011 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 126 Tahun 2012 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional
- Permendagri No. 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk kependudukan secara Nasional
- Putera, Roni Ekha dan Tengku Rika Valentina. 2011. Implementasi Program KTP Elektronik (e-KTP) di Daerah Percontohan. *eJurnal Unisba, MIMBAR*, Vol. XXVII, No. 2 (Desember 2011): 193-201 (diakses tanggal 3 Maret 2016 melalui <http://ejournal.unisba.ac.id/index.php/mimbar/article/view/328/51>)
- Rohman, Didik Fatkhur, Imam Hanafi, Minto Hadi. 2011. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol.1, No.5, Hal.962-971 (diakses tanggal 3 Maret 2016 melalui <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/viewFile/172/153>)
- Sapari, Yustinus. 2013. Implementasi Kebijakan Pelayanan (E.Ktp) Di Distrik Urfas Kabupaten Waropen Tahun 2013(*Suatu Studi di Kantor Distrik Urfas Kabupaten Waropen Provinsi Papua. eJurnal Unsrat vol 1, no.3 (2014)*) (diakses tanggal 3 Maret 2016 melalui <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/4498>)
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebikakan, dan Implementasi)*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sudikin,Basrowi. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif Perspektif Mikro*. Surabaya: Insan Cendekia
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Mandar Maju.
- Sukardi. 2003. *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kompetensi Dan Praktiknya)*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : PT Asdi Mahasatya.

- Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta. PT Gelora Aksara Pratama.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Wijaya, Andy Fefta dan Danar, Oscar Radian. 2014. *Manajemen Publik : Teori dan Praktek*. Malang. UB Press.

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap : DINDA PUSPITASARI
NIM : 125030118113026
Tempat dan Tanggal Lahir : Blitar, 1 Desember 1993
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Jl.Citandui Nomor 11 RT : 3 RW : 5 Kelurahan
Tanggung Kecamatan Kepanjen Kidul Kota Blitar.
Jawa Timur Indonesia. Kode pos : 66115
Nomor HP : 085852901128
Email : Dindha.puspita@yahoo.com
Pendidikan :
1. SD Negeri Tanggung 1 Kota Blitar Tamat tahun 2006
2. SMP Negeri 1 Kota Blitar Tamat tahun 2009
3. SMA Negeri 3 Kota Blitar Tamat tahun 2012
Nama ayah : Maulan
Pekerjaan : Pensiunan
Nama Ibu : Siti Nurul Hidayahwati
Pekerjaan : Pensiunan



LAMPIRAN

PETA WILAYAH

KABUPATEN KEDIRI
SKALA = 681.714,32



Foto Peta Wilayah Kabupaten Kediri

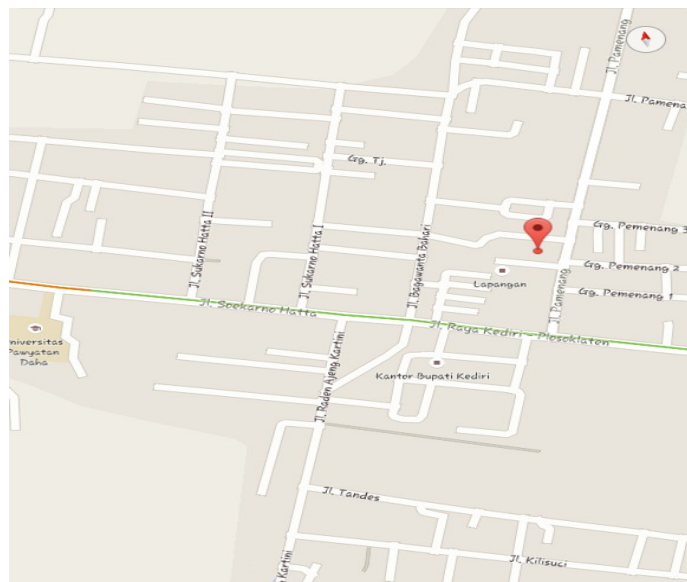


Foto Peta Lokasi Penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri Jl.Pamenang No.1 Ngasem Kabupaten Kediri



**Foto Peneliti dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kediri**



**Foto Peneliti dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kediri**



Foto tampak depan ruangan pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri

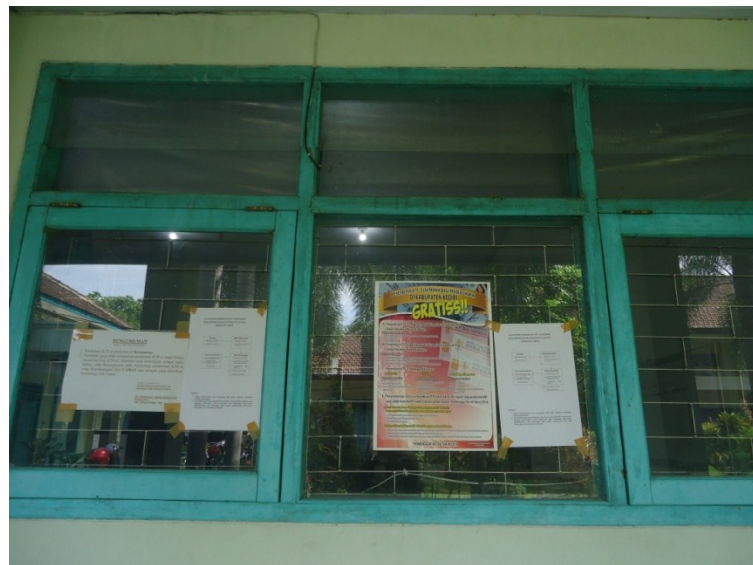




Foto alat perekaman iris mata



Foto alat perekaman iris mata

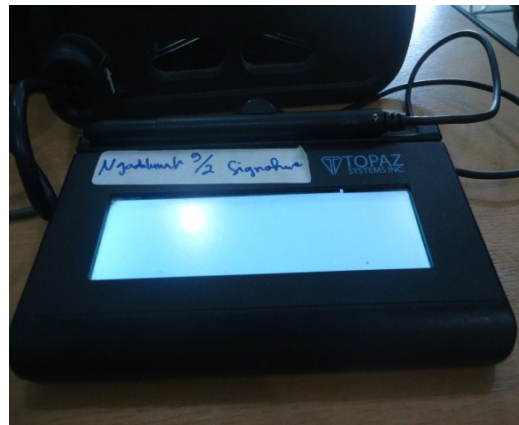


Foto alat perekaman untuk tanda tangan

INTERVIEW GUIDE

Dengan memperhatikan topik yang diangkat dalam skripsi ini yaitu penyelenggaraan pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan di Kabupaten Kediri, maka untuk menunjang data-data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini wawancara dilaksanakan seputar permasalahan sebagai berikut :

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri

1. Bagaimana penyelenggaraan pelayanan e-KTP atau KTP elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri ?
2. Bagaimana peran dinas dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP tersebut?
3. Bagaimana prosedur pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kediri ?
4. Apa saja landasan hukum dalam pemberian pelayanan e-KTP ?
5. Bagaimana mengenai kecepatan pelayanan, jadwal penyelesaian pelayanan, mengenai sarana dan prasarana yang tersedia, mekanisme, kemampuan petugas dalam memberikan informasi, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan?
6. Faktor penghambat apa yang mempengaruhi pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kediri ?

Wawancara Kepada Masyarakat

1. Bagaimana menurut bapak/ibu dengan prosedur pelayanan yang diberikan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil ?
2. Apakah berbelit-belit ? bagaimana mengenai kecepatan dan waktu pelayanan ? jadwal penyelesaian ? bagaimana biaya yang bapak/ibu keluarkan ?
3. Bagaimana dengan SDM, apakah pegawai sudah melayani dengan baik ? apakah pegawai mampu melayani dengan sopan dan ramah ? apakah pegawai sudah memberikan informasi dengan jelas mengenai pelayanan ?
4. Bagaimana dengan sarana dan prasarana yang tersedia ? apakah anda nyaman dengan keadaan pelayanan pada dispendukcapil kab.kediri ?
5. Apa harapan bapak/ibu mengenai pelayanan KTP ?